

Ustekveikja Energi AS

*Dokumentet blir kun sendt pr. e-post*

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 23/2026-2

21.06.2023

Saksbehandler: Ingvild Olsen

Dir.tlf: 94027150

---

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

### 1 INNLEDNING

Forbrukertilsynet har kontrollert enkelte forhold på Ustekveikja Energi AS (**Ustekveikja**), org.nr. 965 809 090, sin hjemmeside. Vi har funnet flere lovbrudd. Lovbruddene gjelder manglende prislister på selskapets hjemmesider og mangelfulle opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse.

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

Samtidig som varselet om vedtak, har vi sendt Ustekveikja et brev hvor vi redegjør for øvrige forhold vi mener er ulovlige. Der ber vi Ustekveikja 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 Ustekveikja av samme dato. Det kan være andre forhold som strider mot lovens krav selv om vi ikke nå har tatt opp dette med selskapet. Vi understreker at det er selskapets ansvar at all markedsføring og annen praksis er i tråd med

gjeldende regelverk. De forhold vi tar opp nå, må derfor ikke forstås som en godkjenning av eventuelt ulovlige forhold som ikke er påpekt av Forbrukertilsynet i denne omgang.

## 2 INNHOLDET I VEDTAKET SOM VARSLES

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

1. Ustekveikja Energi 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. Ustekveikja Energi AS skal betale 250 000 – tohundreogfemtitusen – kroner i tvangsmulkt for hver påbegynt kalenderuke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av påbudet i punkt 1.
3. Ustekveikja Energi AS påbys å gi opplysninger om angrerett etter angrerettloven § 8 første ledd bokstav h, herunder opplysninger om virkningene av at angreretten brukes, på en klar og forståelig måte før inngåelse av avtaler om salg av strøm til forbrukere via selskapets hjemmesider.
4. Ustekveikja Energi AS skal betale 250 000 – tohundreogfemtitusen – kroner i tvangsmulkt for hver påbegynte kalenderuke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av påbudet i punkt 3.

De varslede vedtakene har en tvangsmulkt som kan utløses dersom det aktuelle lovbruddet skjer igjen. Formålet med tvangsmulkten er å sørge for at Ustekveikja 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 Ustekveikja for eksempel bryter ett av påbudsvedtakene på en torsdag, og så samme påbudsvedtak på en påfølgende tirsdag, vil dette være brudd i to påbegynte kalenderuker, hvilket kan utløse en mulkt på totalt kr 500 000.  
utløse en mulkt på totalt kr 500 000.

## 3 BAKGRUNN FOR SAKEN – FORBRUKERUTFORDRINGER PÅ STRØMMARKEDET OG KONTROLL GJENNOMFØRT I MARS 2023

Forbrukertilsynet er et offentlig forvaltningsorgan, og fører tilsyn med at næringsdrivende overholder kravene i markedsføringsloven med forskrifter, angrerettloven m.m.

I Barne- og familiedepartementets tildelingsbrev til Forbrukertilsynet for 2023 fremgår det blant annet at Forbrukertilsynet skal prioritere å føre tilsyn med *markedsføring og avtalevilkår* på strømmarkedet. Dette reflekterer de utfordringene mange forbrukere opplever på strømmarkedet.

Det er svært mange strømleverandører som tilbyr strømvtaler til forbrukere. Det er hovedsakelig pris og måten prisen fastsettes på som skiller de ulike strømvtalene. Med de siste års strømpriser, hvor strømregningen gjør et stort innhugg i de fleste forbrukeres økonomi, er det avgjørende at strømleverandørene setter forbrukere i stand til å ta informerte valg av strømvtale. Dette gjelder spesielt når mange forbrukere opplever det som komplisert å forstå strømmarkedet og strømpriser. Det er da viktig at markedsføringen av strømvtaler gir forbruker riktige og fullstendige opplysninger om avtalen.

Markedsføringsloven stiller en rekke krav til markedsføring av og vilkår i strømvtaler, og 01.11.2022 trådte endringer i prisopplysningsforskriften i kraft. Formålet med endringene i forskriften er å styrke forbrukervernet på strømmarkedet. Det er blant annet innført krav til deler av markedsføringen av strømvtaler og krav til 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.

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.<sup>1</sup>

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.<sup>2</sup> 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. Ustekveikja er en av disse 20 aktørene.

---

<sup>1</sup> [Strømselskapene må gi kundene lovpålagte opplysninger om angrerett - Forbrukertilsynet](#)

<sup>2</sup> 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.

I kontrollen undersøkte vi følgende forhold:

- Om markedsføring av strømvavtaler på strømliverandørens 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 prisf. § 21 er det fastsatt krav om at strømliverandører som selger elektrisk kraft til forbrukere skal ha en prisliste.<sup>3</sup> Kravene til prisliste er fastsatt med hjemmel i mfl. § 10 andre og tredje ledd.

Formålet bak kravene til prisliste er å gjøre det enklere å navigere i tilbudet av strømvavtaler, slik at forbrukeren kan treffe godt informerte valg.<sup>4</sup> Kravene til prisliste sikrer at forbruker enkelt skal kunne finne priser og vilkår for samtlige avtaler fra den aktuelle strømliverandøren, 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 strømliverandøren 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.

---

<sup>3</sup> Det samme følger i stor grad av prisopplysningsforskriften § 11 jf. § 10, men § 21 tydeliggjør det nærmere innholdet til prisopplysningene ved salg av elektrisk kraft til forbrukere.

<sup>4</sup> Jf. høringsnotat av 08.04.2022 fra Barne- og familiedepartementet og Olje- og energidepartementet om forslag til endringer i prisopplysningsforskriften og forskrift om kraftomsetning og netjtjenester, tilgjengelig [her](#).

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 avtaleinngåelsen

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 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.

## 5 DE FAKTISKE FORHOLDENE I SAKEN

### 5.1 Kort om Ustekveikja

Ustekveikja beskriver seg selv som en liten strømleverandør i Hallingdal som «du kan stole på», og hvor du får «rask hjelp, med ærlige, gode og hyggelige svar. Vi er også opptatt av at vi skal ta vare på naturen rundt oss».

**Vedlegg 1** Skjerm bilde av startsidene på [ustekveikja.no](http://ustekveikja.no) tatt 07.03.2023

I henhold til oversikten Forbrukertilsynet har mottatt fra Elhub AS, hadde Ustekveikja [REDACTED] forbrukerkunder per 01.02.2023.

Siste offentlige tilgjengelige årsregnskap for Ustekveikja er fra 2021. Selskapet hadde i 2021 driftsinntekter på kr 1 518 829 000 og et driftsresultat på kr 25 401 000.

## 5.2 Opplysninger om angrerett

Helt øverst på Ustekveikjas startside er det en fane med overskriften «*Strømvtaler*», se vedlegg 2. Ved å trykke på denne kommer forbrukeren inn på en side hvor Ustekveikjas strømvtaler er presentert. Her fremkommer det at Ustekveikja per 07.03.2023 tilbød følgende kraftavtaler for nytegning til privatkunder:

- «*Ustekveikja Spotpris*»
- «*Ustekveikja MiniSpot*»
- «*Plusskunde – Ustekveikja Solkonto*»

### Vedlegg 2 Skjermbilde av samlesiden for strømvtalene tatt 07.03.2023

Øverst på samlesiden for strømvtalene har Ustekveikja trukket frem strømvtalen «*Ustekveikja Spotpris*», med bestillingsknapp i umiddelbar nærhet, se vedlegg 3. Forbrukertilsynet kontrollerte prosessen for avtaleinngåelse for denne avtalen, så langt dette lot seg gjøre uten å faktisk fullføre kjøpet.

Forbrukeren kommer, ved å trykke på «*Bestill strømvtale*», til en bestillingsside med et skjema hvor man må legge inn personalia mv. Her er det ingen informasjon om angrerett.

### Vedlegg 3 Skjermbilde av første bestillingsside med skjema tatt 07.03.2023

Når man trykker på «*Neste*», kommer man videre til bestillingssiden hvor forbrukeren må fylle inn mer informasjon, som ønsket anlegg, oppstartsdato, hvor man ønsker faktura og om man ønsker ulike former for markedsføring. Nederst på bestillingssiden, under overskriften «*Avtalevilkår*», står følgende:

*«Generelt gjelder betingelsene gitt i **standard leveringsavtale** fremforhandlet av Energi Norge og Forbrukerombudet. I tillegg gjelder **særvilkår** for strømvtalen mellom Ustekveikja Energi som leverandør og kontraktskunde. Særvilkår vil komme foran vilkår i «standard kraftleveringsavtale». Vilkårene er akseptert ved avtaleinngåelse og lenke til vilkårene sendes sammen med bekreftelse for avtaleinngåelsen på e-post. Du har 14 dagers angrerett på bestillingen. Skjema for angrerett ligger vedlagt.»*

Rett under må forbrukeren huke av på «*Jeg aksepterer avtalevilkårene og bekrefter min bestilling*» før bestillingen kan sendes. Nederst kan forbrukeren bekrefte bestillingen ved å trykke på «*Send inn bestilling*».

**Vedlegg 4** Skjerm bilde av andre bestillingsside tatt 16.03.2023

### 5.3 Oversikt over alle strømvtaler fra Ustekveikja

Nederst på oversiktssiden over strømvtaler er det knapp «*Se alle våre strømvtaler*», som leder til en oversiktsside over avtalene «*Ustekveikja Spotpris*», «*Ustekveikja Minispot*», «*Plusskunde Ustekveikja Solkonto*», «*Ustekveikja Innkjøpspris*», og «*Ustekveikja Markedskraft*».

De avtalene som er i salg presenteres med en «*bestill strømvtale*»-knapp. Alle avtaler har en «*les mer*»-knapp, i tillegg til en kort beskrivelse av avtalen.

**Vedlegg 5** Oversikt over alle strømvtaler fra Ustekveikja, 07.03.2023

«*Les mer*»-knappen for avtalene som ikke lenger tilbys for salg, fører til en opplysningsside som er tilsvarende som opplysningssiden for medlemsavtalene.

**Vedlegg 6** Skjerm bilde som viser opplysningssiden for Ustekveikja Markedskraft, 07.03.2023

**Vedlegg 7** Skjerm bilde som viser opplysningssiden for Ustekveikja Innkjøpspris, 07.03.2023

## 6 FORBRUKERTILSYNETS VURDERINGER

### 6.1 Manglende opplysninger om angrerett før avtaleinngåelsen

Ustekveikja gir opplysninger om at forbrukeren har 14 dagers angrerett før avtaleinngåelsen. Det er ingen informasjon om angreretten ut over dette, annet enn at det blir opplyst at angreskjema tilsynelatende vil ligge vedlagt bestillingen.

Som redegjort for i punkt 4, skal den næringsdrivende gi opplysninger om angrerett og standardisert angreskjema, samt vilkårene, tidsfristene og fremgangsmåten for å benytte seg av angreretten, på en «*klar og forståelig måte*» før avtaleinngåelsen. Ustekveikja har kun informert om at det foreligger angrerett og at mer informasjon vil komme etter bestilling. Loven krever eksplisitt at informasjonen skal gis før avtaleinngåelse. Det at Ustekveikja eventuelt sender ut informasjonen på e-post etter bestilling vil ikke være tilstrekkelig for å oppfylle lovens krav.

Etter Forbrukertilsynets syn har Ustekveikja ikke gitt tilstrekkelige opplysninger om angreretten til sine privatkunder før avtaleinngåelsen, i strid med kravene i angrl. § 8 første ledd bokstav h. Opplysningene er under enhver omstendighet ikke gitt på *en «klar og forståelig måte»* slik loven krever.

## 6.2 Manglende prisliste

Ustekveikja har en oversikt over alle strømavtaler på sin hjemmeside, se vedlegg 5. Forbrukertilsynet vurderer at denne oversikten ikke kan regnes som en prisliste i samsvar med lovens krav.

Oversikten på Ustekveikjas nettside gir for det første ikke en oversikt over alle Ustekveikjas avtaler. Medlemsavtalene er ikke inntatt i oversikten.

Listen inneholder heller ikke en tilstrekkelig samlet, systematisert, kategorisert og skjematisk fremstilling av pålagte opplysninger, slik lovens krav legger opp til.

Slik oversikten fremstår på Ustekveikjas nettside, vil det være svært tungvint og vanskelig for en forbruker å få en oversikt over Ustekveikjas ulike avtaler og kunne sammenlikne disse med hverandre. Forbruker må selv trykke seg inn på den enkelte avtale for å få opplysninger om avtalens vilkår og priselementer. Oversikten oppfylder dermed ikke forskriftens krav til en samlet, systematisert og skjematisk fremstilling, som ivaretar intensjonen om å gjøre det enkelt å sammenligne strømleverandørens avtaler, jf. prisf. § 2. Oversikten gir etter Forbrukertilsynets vurdering heller ikke en klar og tydelig fremstilling av informasjonen prislisten skal inneholde.

Oversikten er heller ikke lett tilgjengelig på Ustekveikjas nettsider, og inneholder ingen opplysning om at forbruker kan sammenlikne strømavtaler på Forbrukerrådets strømprisportal.

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

## 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 Ustekveikja har brutt prisf. § 21, jf. mfl. § 10, og angrl. § 8 første ledd bokstav h.



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

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

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

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

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

## 8 PÅBUDSVEDTAK MED TVANGSMULKT

### 8.1 Behovet for vedtak – vurdering av forholdsmessighet

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

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

- Vedlegg 8** Skjerm bilde av artikkel i Europower 08.04.2022 « *Dette er regjeringens nye og strengere krav til strømvaktaler »*»
- Vedlegg 9** Skjerm bilde av artikkel i Europower 18.10.2022 « *Innen to uker må de fleste strømsalgsselskaper endre nettsidene »*»
- Vedlegg 10** 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 11** Skjermbilde av artikkel hos Forbrukertilsynet 20.10.2022 «*Selger du strøm til forbrukere?*»

**Vedlegg 12** Veileder Forbrukertilsynet 09.02.2023 «*Veiledning til skjerpet opplysningsplikt for strømleverandører*»

Samtlige strømleverandører, herunder Ustekveikja, 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. Ustekveikja har ingen prisliste.

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

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

**Vedlegg 13** Orienteringsbrev av 15.11.2022

**Vedlegg 14** 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 15** Skjermbilde av artikkel på vg.no 22.12.2022

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

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

Kontrollen vi har gjennomført omfatter kun selskapets hjemmesider, og kun enkelte deler av markedsføringen der. Påbudsvedtakene er derfor begrenset til å gjelde prisliste og opplysninger om angrerett på selskapets hjemmesider. Vi understreker imidlertid at dersom

Forbrukertilsynet senere finner lignende lovbrudd som det påbudsvedtakene gjelder hos Ustekveikja, 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 påbudsvedtakene blir overholdt, skal Forbrukertilsynet som hovedregel fastsette en tvangsmulkt som Ustekveikja 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 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 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 tvangsmulktenes størrelse for påbudet om å etablere en prisliste, legger Forbrukertilsynet vekt på at kravet til prisliste må anses som et grunnleggende krav av hensyn til forbrukeres orientering i markedet som næringsdrivende må legges til grunn å være godt kjent med, jf. også den generelle bestemmelsen om krav til prisliste i prisf. § 11. Når det gjelder påbudet om å gi opplysninger om angrerett i tråd med kravene i angrl. § 8 bokstav h, legger vi vekt på at påbudet er ment å sikre overholdelse av grunnleggende, lovfestede krav til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse. Dette taler for at tvangsmulkten ikke må settes for lavt.

Forbrukertilsynet legger videre vekt på at det bør være enkelt for Ustekveikja å overholde begge vedtakene, slik at selskapet lett kan unngå tvangsmulkt. Forbrukertilsynet kan heller ikke se at det skal være særlig byrdefullt for Ustekveikja å gjennomføre de endringer på hjemmesiden som påbudene innebærer. Vi viser i den forbindelse til at Ustekveikja 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 Ustekveikja kan oppnå vesentlige fordeler ved å ikke overholde særlig vedtaket som gjelder angrerett, ved at sannsynligheten for at forbrukere eventuelt angrer på avtalen kan minske når forbruker ikke får opplysningene om angrerett før avtaleinngåelsen. Også disse forholdene taler for at tvangsmulkten ikke må settes for lavt.

Når det gjelder Ustekveikja økonomiske evne, hadde Ustekveikja i 2021 en høy omsetning med driftsinntekter på kr 1 518 829 000 og et driftsresultat på kr 25 401 000.

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

Samlet tilsier disse momentene at tvangsmulkten bør settes høyt.

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

Dersom Ustekveikja 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

Tonje H. Drevland  
underdirektør

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