

WATTN AS

*Dokumentet blir kun sendt pr. e-post*

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 23/2013-2

22.06.2023

Saksbehandler: Mari Bakke Akslen

Dir.tlf: 990 84 659

---

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

### 1 INNLEDNING

Forbrukertilsynet har kontrollert enkelte forhold på Wattn AS (**Wattn**), org.nr. 925 638 153, sin hjemmeside. Vi har funnet flere lovbrudd. Lovbruddene gjelder manglende prislister på selskapets hjemmesider og uriktige og mangelfulle opplysninger om angreterett før avtaleinngåelse.

Vi varsler derfor med dette at vi vil fatte to påbudsvedtak mot Wattn. Hvert av vedtakene varsles med en tvangsmulkt på kr 250 000 for hver kalenderuke vedtaket brytes.

Samtidig som varselet om vedtak, har vi sendt Wattn et brev hvor vi redegjør for øvrige forhold vi mener er ulovlige. Der ber vi Wattn 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 Wattn 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. Wattn påbys å ha en lett tilgjengelig prislister på sin hjemmeside, jf. prisopplysningsforskriften § 21 første ledd. Prislisten skal tilfredsstillende kravene til innhold og presentasjon i prisopplysningsforskriften § 21 første, andre og tredje ledd.
2. Wattn skal betale 250 000 – tohundreogfemtusen – kroner i tvangsmulkt for hver påbegynt kalenderuke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av påbudet i punkt 1.
3. Wattn påbys å gi opplysninger om angrerett etter angrerettloven § 8 første ledd bokstav h, herunder opplysninger om den næringsdrivendes forpliktelser ved bruk av angreretten og tidsfrist og betalingsmiddel for tilbakebetaling, på en klar og forståelig måte før inngåelse av hver avtale om salg av strøm til forbrukere via selskapets hjemmesider.
4. Wattn skal betale 250 000 – tohundreogfemtusen – kroner i tvangsmulkt for hver påbegynt kalenderuke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av påbudet i punkt 3.

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

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

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

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

Det er svært mange strømleverandører som tilbyr strømvavtaler til forbrukere. Det er hovedsakelig pris og måten prisen fastsettes på som skiller de ulike strømvavtalene. 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 strømvavtale. Dette gjelder spesielt når mange forbrukere opplever det som komplisert å forstå strømmarkedet og strømpriser. Det er da viktig at markedsføringen av strømvavtaler gir forbruker riktige og fullstendige opplysninger om avtalen.

Markedsføringsloven stiller en rekke krav til markedsføring av og vilkår i strømvavtaler, 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 strømvavtaler og krav til prislistor 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 strømvavtaler. Fordi forbrukerne kan ha løpende avtaler som ikke lenger tilbys, skal strømleverandører ha en fullstendig og oppdatert pris- og vilkårsliste på sin hjemmeside. Det betyr at alle kunder skal finne den avtalen de har i 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 strømbransjen overholder utvalgte, grunnleggende forbrukervernregler. Strømbransjen består av omtrent 90 ulike aktører som alle tilbyr strømvavtaler til privatkunder. 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. Watten er en av disse 20 aktørene.

I kontrollen undersøkte vi følgende forhold:

- Om markedsføring av strømavtaler 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 prisf. § 21 er det fastsatt krav om at strømleverandører som selger elektrisk kraft til forbrukere skal ha en prisliste.<sup>1</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 strømavtaler, slik at forbrukeren kan treffe godt informerte valg.<sup>2</sup> 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.

---

<sup>1</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>2</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 nettjenester, tilgjengelig [her](#).

## 4.2 Krav til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse

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

Næringsdrivende som selger varer og/eller tjenester til forbrukere ved fjernsalg og/eller utenom faste forretningslokaler, som for eksempel salg av strømvikler 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, 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 utfyllt og gitt til forbrukeren. Av § 8 femte ledd følger det at departementet i forskrift kan gi nærmere bestemmelser om standardisert angreskjema, samt om «hvordan opplysningsplikten skal oppfylles, herunder at opplysninger om angreretten skal gis ved bruk av et standardisert skjema for opplysninger om angrerett».

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

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

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

### **Vedlegg 1** Standard skjema for opplysninger om angrerett

I standard skjemaet 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 standard skjemaet 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. Bestemmelsen fastsetter at tilbakebetaling skal skje uten unødig opphold, og senest 14 dager fra da den næringsdrivende fikk melding om forbrukerens beslutning om å benytte angreretten. Med mindre noe annet uttrykkelig er avtalt med forbrukeren, skal tilbakebetalingen skje ved bruk av samme betalingsmiddel som forbrukeren benyttet. Forbrukeren skal ikke betale noen form for gebyr som følge av tilbakebetalingen.

## **5 DE FAKTISKE FORHOLDENE I SAKEN**

### **5.1 Kort om Wattn**

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

Selskapets siste avlagte årsregnskap er for 2021. Årsregnskapet viste driftsinntekter på kr 1 447 213 000, og et negativt driftsresultat på kr 22 596 000.

## 5.2 Prislister

Forbrukertilsynet har ikke funnet noen prislister på Wattns nettsider.

Selskapet har imidlertid en oversikt over strømavtaler som er tilgjengelige for nytegning, som man kan få tilgang til ved å klikke på «Privat» i toppmenyen på wattn.no, og deretter på «Bli strømkunde». Oversikten viser markedsføring av de respektive avtalene.

**Vedlegg 2** Skjermbilde fra Wattns sin forside

**Vedlegg 3** Resultat av å klikke på «Bli strømkunde» i toppmenyen

Litt lengre ned på samme side under «Historiske Priser/Avtaler» er det en lenke man kan klikke på som tar en til en side med oversikt over historiske priser for utgåtte avtaler med aktive kundeforhold.

**Vedlegg 4** Side med oversikt over historiske priser på utgåtte avtaler

## 5.3 Opplysninger om angrenerett

Før man gjennomfører bestilling av en av Wattns strømavtaler, får man tilgang til Wattns opplysningsskjema om angrenerett «*Opplysninger om angrenerett*». I bestillingsskjemaet til den enkelte avtalen må man bekrefte at «*Jeg har lest om angrenerett og angrenerettsskjema (klikk her) og er kjent med at angreneretten er på 14 dager etter avtalen er inngått*». Ordene «*angrenerett og angrenerettsskjema (klikk her)*», inneholder en hyperlenke til et opplysningsskjema om angrenerett og angreskjema.

**Vedlegg 5** Bestillingsskjema for «Webspot»

Ved å klikke på lenken kommer man inn til opplysningsskjemaet «*Opplysninger om angrenerett*» som i all hovedsak tilsvarende standardkjema for opplysninger om angrenerett, se vedlegg 1.

**Vedlegg 6** «Opplysninger om angrenerett»

Wattns skjema er imidlertid ikke helt identisk standardkjemaet. Opplysningene øverst i skjemaet om at «*Ved korrekt utfylt skjema er opplysningene i angrenerettlova § 8 første ledd bokstav h, i og j, jf. andre ledd, å sjå som gitte*» er fjernet, og under punktet om «*Verknaden av å bruke angreneretten*» har Wattn både fjernet og lagt til opplysninger.

I standardkjema for opplysninger om angrenerett, under punktet om «*Verknaden av å bruke angreneretten*», står det følgende:



*«Dersom du går ifrå denne avtalen, skal vi betale tilbake alle betalinger vi har fått frå deg, medrekna leveringskostnadene (med unntak av tilleggs kostnader som følgjer av at du har valt ein annan type levering enn den billegaste typen standardlevering vi tilbyr), utan unødig opphald og i alle tilfelle seinast 14 dagar etter den dagen vi fekk melding om at du ønskte å gå ifrå avtalen.*

*Vi gjennomfører tilbakebetalinga med same betalingsmiddel som du brukte ved den opphavlege transaksjonen, med mindre du uttrykkeleg har avtala noko anna med oss.*

*I alle tilfelle vil det ikkje kome noko gebyr som følgje av tilbakebetalinga.»*

I Wattns skjema for opplysninger om angrerett står det imidlertid følgende:

*«Dersom du vel å gå ifrå denne avtalen, vil vi tilbakebetale evt. kostnader medrekna leveringskostnadene dersom du er blitt belastet for dette. Tilbakebetaling vil skje via påfølgande faktura. Retur av fysiske einheiter skal sendast til oss via vedlagt returseddel. **Merk!** Om du har ikkje har tatt vare på denne returseddelen, må du dekke returkostnadane sjølv.*

*I alle tilfelle vil det ikkje kome noko gebyr som følgje av tilbakebetalinga.»*

Wattn har altså fjernet opplysningene om tidsfristen og betalingsmiddel for tilbakebetalingen, og erstattet dette med opplysningen om at tilbakebetalingen vil skje på neste faktura.

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

## **6 FORBRUKERTILSYNETS VURDERING**

### **6.1 Manglende prislister på hjemmesiden**

Forbrukertilsynet har ikke funnet noen prislister på Wattns hjemmesider som gir en samlet oversikt over alle strømvtaler.

Wattn har ingen prislister på nettsiden over aktive strømvtaler som selskapet tilbyr. Selskapet har kun en side med markedsføring av tilgjengelige avtaler hvor man kan trykke på «Bestill», «les mer om produkt og pris» eller trykke på en boks med pil, for å lese mer om den aktuelle avtalen. Det er for øvrig svært varierende hvilke opplysninger som gis om den enkelte avtalen på denne siden, og det gis kun prisopplysninger for enkelte avtaler, se vedlegg 3.



Wattn har imidlertid en liste med «*Historiske priser*» for utgåtte avtaler, det vil si avtaler som ikke lenger er i salg. Her gis enkelte av de pålagte opplysningene i prisf. § 21 for de utgåtte avtalene, se vedlegg 4.

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

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

## 6.2 Mangelfulle opplysninger om angrerett

Wattn har valgt å gi sine kunder opplysninger om angreretten etter angrl. § 8 første ledd bokstav h ved bruk av skjema for opplysninger om angrerett. Likevel har Wattn, i strid med den tekniske innrettelsen av dette skjemaet, fjernet opplysninger om tidsfrist og betalingsmiddel for den næringsdrivendes tilbakebetaling til kunden. Opplysningene Wattn har fjernet sammenholdt med standardskjemaet, er disse:

*«[...] skal vi betale tilbake alle betalinger vi har fått frå deg, medrekna leveringskostnadene (med unntak av tilleggskostnader som følger av at du har valt ein annan type levering enn den billegaste typen standardlevering vi tilbyr), utan unødig opphald og i alle tilfelle seinast 14 dagar etter den dagen vi fekk melding om at du ønskte å gå ifrå avtalen.*

*Vi gjennomfører tilbakebetalinga med same betalingsmiddel som du brukte ved den opphavlege transaksjonen, med mindre du uttrykkjeleg har avtala noko anna med oss.»*

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 utfylt angreskjema eller ved fremsettelse av annen utvetydig erklæring.»*

Etter Forbrukertilsynets vurdering følger kravet til å gi opplysninger om virkningene av at angreretten brukes, herunder tidsfrist og betalingsmiddel for tilbakebetaling, 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 den næringsdrivendes forpliktelser ved bruk av 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, herunder opplysninger om den næringsdrivendes forpliktelser når angreretten brukes, 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, og den næringsdrivendes forpliktelser når angreretten brukes 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 utfylt. 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 standardskjema for opplysninger om angrerett, er det ikke åpnet for at den næringsdrivende skal gjøre endringer i form av å fjerne eller endre tekst på side 1 av standardskjemaet. 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 og den næringsdrivendes forpliktelser ved frist og betalingsmiddel for tilbakebetaling når angreretten brukes.

Wattn har i skjemaet for opplysninger om angrerett fjernet opplysninger om den næringsdrivendes forpliktelser ved tidsfrist og betalingsmiddel når angreretten benyttes. Wattn har heller ikke gitt disse opplysningene på annen måte før avtaleinngåelse.

I tillegg har Wattn lagt til opplysningen om at tilbakebetaling vil skje ved påfølgende faktura, noe som ikke gir mening, da det ikke er mulig å gjennomføre en tilbakebetaling via en faktura. Videre står heller ikke Wattn fritt til å velge verken når, eller på hvilke måte, tilbakebetalingen skal skje, jf. slik dette fremgår av loven og de fjernede opplysningene om virkningen av at angreretten brukes og den næringsdrivendes forpliktelser.

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

## **7 FORBRUKERTILSYNETS VEDTAKSKOMPETANSE**

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

Som vi har redegjort for ovenfor, har Forbrukertilsynet konkludert med at Wattn 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 strømavtale og eventuelt sammenligne med andre strømavtaler, 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 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 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 7** Skjerm bilde av artikkel i Europower 08.04.2022 «Dette er regjeringens nye og strengere krav til strømvavtaler»
- Vedlegg 8** Skjerm bilde av artikkel i Europower 18.10.2022 «Innen to uker må de fleste strømsalgsselskaper endre nettsidene»
- Vedlegg 9** 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 10** Skjerm bilde av artikkel hos Forbrukertilsynet 20.10.2022 «Selger du strøm til forbrukere?»
- Vedlegg 11** Veileder Forbrukertilsynet 09.02.2023 «Veiledning til skjerpet opplysningsplikt for strømleverandører»

Samtlige strømleverandører, herunder Wattn, 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 sterkest. Wattn har ingen prisliste.

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

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

- Vedlegg 12** Orienteringsbrev av 25.11.2022

### **Vedlegg 13** 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 14** Skjerm bilde av artikkel på vg.no 22.12.2022

Samtlige strømleverandører, herunder Wattn, 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 Wattn.

Når det gjelder de utelatte opplysningene om virkninger av å bruke angreretten, og den næringsdrivendes forpliktelser når angreretten brukes, har Wattn fjernet opplysningene om tidsfrist og betalingsmiddel for den næringsdrivendes tilbakebetaling til kunden. Wattn har erstattet disse opplysningene med informasjon om at tilbakebetaling vil skje på neste faktura.

For de fleste vil også opplysningene om at tilbakebetalingen vil skje på neste faktura, være både forvirrende og misvisende. Dette fordi en faktura innebærer en betalingsplikt for kunden, slik at det ikke vil være mulig å gjennomføre en tilbakebetaling gjennom en faktura.

Opplysninger om virkningen av at angreretten brukes, herunder den næringsdrivendes forpliktelser ved opplysninger om tidsfrist og betalingsmiddel for tilbakebetalingen, er opplysninger som er nødvendig for å sikre at formålet bak opplysningskravet i angrerettloven § 8 første ledd bokstav h ivaretas. Derfor anser Forbrukertilsynet det som nødvendig å fatte vedtak som pålegger Fjordkraft å gi lovpålagte opplysninger om angrerett før avtaleinngåelsen i tråd med angrl. § 8.

Kontrollen vi har gjennomført omfattet kun selskapets hjemmesider, og kun enkelte deler av 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 Wattn 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 vedtakene blir overholdt, skal Forbrukertilsynet som hovedregel fastsette en tvangsmulkt som Wattn 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 tvangsmulktens størrelse for 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, legger vi vekt på at de utelatte opplysningene er viktige for at forbrukeren skal kunne forstå innholdet av angreretten og sine rettigheter ved bruk av angreretten.

Forbrukertilsynet legger videre vekt på at det bør være enkelt for Wattrn å overholde begge vedtakene, slik at selskapet lett kan unngå tvangsmulkt. Forbrukertilsynet kan heller ikke se at det skal være særlig byrdefullt for Wattrn å gjennomføre de endringer på hjemmesiden som påbudene innebærer. Vi viser i den forbindelse til at Wattrn plikter å følge reglene i både angrerettloven og i prisopplysningsforskriften, herunder å ha tilstrekkelige rutiner på plass for å sikre at loven ikke brytes. Også disse forholdene taler for at tvangsmulkten ikke må settes for lavt.

Når det gjelder Wattrns økonomiske evne, hadde Wattrn i 2021 en høy omsetning med driftsinntekter på kr 1 447 213 000. Dette taler for at tvangsmulkten settes høyt. Forbrukertilsynet finner ikke grunn til å tillegge særlig vekt at selskapet samme år hadde et negativt driftsresultat på kr 22 596 000, når det er fullt mulig å unngå tvangsmulkt ved å oppfylle kravene i vedtaket. Dersom tvangsmulkten skal oppfylle sin intensjon som

motivasjon til å etterleve eventuelle påbudene, må den nødvendigvis settes så høyt at det ikke vil lønne seg å ikke etterleve kravene.

Markedsrådet har også tidligere slått fast, i forbindelse med utmåling av overtredelsesgebyr, at det ut fra rent allmennpreventive vurderinger er av mindre betydning om en aktivitet har resultert i et positivt overskudd, se Markedsrådets vedtak i MR-2017-275.

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 Wattn. Samtidig anser vi at mulktens størrelse er høy nok til at det ikke vil lønne seg for Wattn 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 Wattn anledning til å uttale seg før vedtaket fattes.

Dersom Wattn 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 Drevland  
underdirektør

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