



FORBRUKEROMBUDET

Til alle norske kraftleverandører

Deres ref.

Vår ref.
Sak nr: 16/2029-1
Saksbehandler: Stine Uri

Dato:
14.10.2016

Orientering om nye standardvilkår for levering av kraft

Forbrukerombudet fører tilsyn med at de næringsdrivendes markedsføring, handelspraksis og avtalevilkår i forbrukerforhold er i samsvar med markedsføringsloven (mfl.) samt tilsyn med at de næringsdrivende overholder pliktene etter angrerettloven (angrl.). For mer informasjon om vår virksomhet se www.forbrukerombudet.no.

Energi Norge og Forbrukerombudet har blitt enige om nye standardvilkår for levering av kraft til forbrukere. Dere kan finne de nye standardvilkårene for kraftlevering her:

<https://forbrukerombudet.no/lov-og-rett/standardkontrakter/standard-kraftleveringsavtale>.

Forbrukerombudet ønsker med dette brevet å påpeke noen viktige endringer i standardvilkårene. Forbrukerombudet ser også grunn til å minne leverandørene på kravene til opplysninger som følger av angrerettloven og markedsføringsloven ved inngåelse av avtaler med forbrukere på internett.

Vi ber dere særlig være oppmerksom på disse endringene i standardvilkårene:

- Endringer i pris eller andre endringer i vilkårene for en strømvifte, skal varsles forbrukeren i tråd med kravene som oppstilles i § 6 i standardvilkårene. Det fremgår her at alle endringer, med unntak av løpende endringer i markedsprisen, skal varsles direkte til kunden i form av e-post, SMS, brev e.l. Varsling på en «Min side»-funksjon på leverandørens nettside regnes ikke som direkte varsel med mindre kunden aktivt har valgt å bli varslet på denne måten. Ved vesentlige endringer i vilkårene kreves det uttrykkelig aksept fra kunden for at avtalen skal fortsette å løpe. En vesentlig endring vil eksempelvis være endring av produkttype.
- Standardvilkårenes §§ 5-1 og 5-2 setter nå klare rammer for hvordan et eventuelt vederlag fra kunder som ønsker å si opp fastprisavtaler eller andre tidsavgrensede avtaler skal beregnes. Forbrukerombudet minner om at vilkår om bindingstid eller lignende vilkår kun kan benyttes dersom forbrukerne får en økonomisk fordel som står i rimelig forhold til bindingstidens lengde. Ved oppsigelse av en avtale med

bindingstid kan det kreves at kunden betaler et gebyr som tilsvarer den økonomiske fordel kraftleverandøren har gitt kunden, for eksempel i form av gavekort eller rabatter. Dersom kunden er inne i siste halvdel av bindingstiden, halveres gebyret.

- Betalingsvilkårene den enkelte leverandør benytter, skal fremgå klart og tydelig av leverandørens avtalevilkår. Modell for hvordan faktureringsvilkårene kan utformes er tatt inn i vilkårenes § 3-2.
- Det er åpnet for at man gjennom standardvilkårene avtaler at kunder som ikke har inngått ny avtale før opphør av fastprisavtaler overføres til et standardprodukt, eksempelvis «Standard spot» med 5 øre/kWh i påslag, se § 5-3.

Dere bes om å ta i bruk de nye standardvilkårene snarest mulig og senest innen 01.01.2017.

* * *

Forbrukerombudet ser for øvrig at flere kraftleverandører bruker to sett med generelle vilkår ved inngåelse av strømvikavtaler med forbrukere, typisk ved at det benyttes ett sett med «særvilkår» som leverandøren har oppstilt som supplerer eller eventuelt kommer i stedet for standardvilkårene som Energi Norge og Forbrukerombudet har fremforhandlet. I tillegg kommer den konkrete produktbeskrivelsen, som det selvsagt er naturlig å skille ut fra de generelle avtalevilkårene.

En to-delning av avtalevilkårene gjør vilkårene mindre oversiktlige for forbrukeren og kan føre til at det oppstår tvil om hvilke vilkår som faktisk gjelder. En slik modell avviker også fra det som er vanlig innen de fleste andre bransjer. Praksisen reiser spørsmål etter mfl. § 22, som blant annet stiller krav til klare avtalevilkår.

Dersom dere i dag har delt opp de generelle avtalevilkårene dere benytter ved inngåelse av avtaler med forbrukerkunder, ber vi om at dere endrer denne praksisen. Vi presiserer at beskrivelsen av det konkrete produktet kunden bestiller ikke trenger å tas inn i standardvilkårene.

Vi ber om at dette gjennomføres snarest mulig og senest innen 01.01.2017.

* * *

Forbrukerombudet sendte 18.12.2015 ut brev til samtlige kraftleverandører hvor vi redegjorde for kravene angreterrettsloven og markedsføringsloven stiller til inngåelse av avtaler med forbrukere på internett. Kopi av brevet følger vedlagt.

Forbrukerombudet har merket seg at flere kraftleverandører fortsatt ikke har endret praksis i tråd med kravene vi redegjorde for i brevet. Vi ber derfor om at dere i forbindelse med implementeringen av nye standardvilkår også foretar nødvendige endringer på nettsidene deres for å overholde kravene som følger av markedsføringsloven og angrerettloven. Vi nevner spesielt bestemmelsen i angrl. § 16 som krever at når strømleverandører inngår avtaler med forbrukere elektronisk, eksempelvis på internett, skal leverandøren gjøre forbrukeren oppmerksom på visse opplysninger i *tydelig og i fremhevet form* umiddelbart før forbrukeren bestiller. Opplysningene som skal fremheves rett før bestilling er den samlede prisen for varen eller tjenesten medregnet avgifter, opplysninger om varens eller tjenestens viktigste egenskaper og opplysninger om avtalens varighet og eventuelt minste bindingstid, samt oppsigelsesfrist og eventuelle bruddgebyr.

Ved eventuelle spørsmål om de enkelte bestemmelsene i standardvilkårene eller kravene til nettsidene deres som følger av markedsføringsloven og angrerettloven, kan dere ta kontakt med Mats Bjønnes (mb@forbrukerombudet.no) eller Anders Sæve Obrestad (aso@forbrukerombudet.no).

Med vennlig hilsen
for Forbrukerombudet

Frode Elton Haug
juridisk direktør

Vedlegg:
Brev fra Forbrukerombudet til alle norske kraftleverandører datert 18.12.2015.