



FORBRUKEROMBUDET

Til alle norske kraftleverandører

Deres ref.

Vår ref.
Sak nr: 15/2610-1
Saksbehandler: Guro Nygaard Lysdahl
Dir.tlf:

Dato:
18.12.2015

Markedsføring og inngåelse av strømavtaler med forbrukere - orienteringsbrev til kraftleverandører

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 reglene i angrerettloven. For mer informasjon om vår virksomhet se www.forbrukerombudet.no.

1. Innledning

20.juni 2014 trådte ny angrerettlov i kraft. Med lovendringen ble det inntatt viktige presiseringer som den næringsdrivende må forholde seg til ved inngåelse av avtaler med forbrukere. Ny angrerettlov gjelder ved salg av varer og tjenester fra næringsdrivende til forbruker, så fremt avtalen inngås ved fjernsalg eller ved salg utenom faste forretningslokaler.

Basert på en gjennomgang av et utvalg kraftleverandørers nettsider ser Forbrukerombudet at det kan stilles spørsmål ved etterlevelsen av de nye reglene i angrerettloven. Forbrukerombudet ser også at enkelte av problemstillingene er gjennomgående for bransjen.

På bakgrunn av dette ønsker Forbrukerombudet i dette brevet å redegjøre nærmere for de viktigste kravene etter den nye angrerettloven som gjør seg gjeldende for kraftleverandørene ved markedsføring av og inngåelse av avtaler om salg av elektrisk kraft til forbrukere på internett.

2. Opplysningsplikt etter angrerettloven

Angrerettloven pålegger næringsdrivende en omfattende opplysningsplikt før avtale inngås. En direkte følge av at opplysningsplikten etter angrerettloven ikke er oppfylt, kan være at bindende avtale ikke er inngått, og at den næringsdrivende ikke kan kreve betaling fra forbrukeren for eventuelle tjenester som blir levert. Brudd på opplysningsplikten etter angrerettloven kan også medføre at Forbrukerombudet eller Markedsrådet fatter vedtak om økonomiske sanksjoner for den næringsdrivende.

2.1 Angrerettloven § 8 – generelle krav

Angrerettloven § 8 inneholder en rekke opplysninger som forbrukeren skal få før det blir inngått en avtale om fjernsalg.

Etter denne bestemmelsen skal forbrukeren blant annet få opplysninger om varens eller tjenestens viktigste egenskaper, den næringsdrivendes identitet, samlet pris, at det foreligger angrerett og standardisert skjema for bruk av angrerett (angreskjema), samt vilkårene, tidsfristene og fremgangsmåten for å bruke angreretten, at forbrukeren må betale returkostnadene dersom angreretten brukes og om vilkårene for å si opp en løpende avtale. Dersom avtalen er omfattet av unntakene fra angrerett skal det opplyses om dette, eventuelt om under hvilke omstendigheter angreretten kan tapes. Enkelte av opplysningskravene utdypes nedenfor.

- Om den næringsdrivendes identitet – angrl. § 8 første ledd bokstav d) og e-handelsloven § 8

Det følger av de nevnte bestemmelsene at næringsdrivende som driver e-handel på sine nettsider må opplyse om foretaksnavn, organisasjonsnummer, geografisk adresse, e-postadresse og øvrige opplysninger som gjør det mulig å komme i direkte forbindelse med den næringsdrivende, for eksempel et telefonnummer eller en chat-funksjon/kontakt skjema der henvendelser fra forbrukere besvares fortløpende.

- Opplysninger om pris – angrl. § første ledd bokstav e)

Av ovennevnte bestemmelse fremgår det at forbrukeren skal gis opplysninger om den samlede prisen for tjenesten medregnet avgifter. Prisen skal oppgis som én samlet pris, dvs. at prisopplysningen må fremstå som én sum inkludert alle relevante avgifter og tilleggs kostnader. Dersom det ikke opplyses om tilleggs kostnader til tjenesten, slipper forbrukeren å betale disse kostnadene jf. angrl. § 9.

Vi nevner for ordens skyld også kravene til å opplyse om pris på elsertifikater som følger av forskrift om elsertifikater § 23, samt at det vil være krav om å synliggjøre varslede prisendringer, for eksempel på standard variabel avtaler, slik at forbrukere får dette med seg før de inngår avtale.

- Opplysninger om angreretten – angrl. § 8 første ledd bokstav h), i) og j), jf. annet ledd.

Den næringsdrivende skal gi forbrukeren tilstrekkelige opplysninger om angrerett. I denne forbindelse bør den næringsdrivende sende to skjemaer til forbrukerne – opplysnings skjema og angreskjema. Begge skjemaer finnes tilgjengelig på <http://www.signform.no/dss/> under fanen angrerett.

Skjema for opplysninger om angrerett kan tilpasses av den næringsdrivende, men ved å bruke skjemaet som ligger på den nevnte nettsiden kan man være sikker på at opplysninger som gjelder forbrukerens angrerett er gitt i tråd med loven jf. angrl. § 8 andre ledd. Forbrukerombudet anbefaler derfor at den næringsdrivende benytter dette skjemaet.

Den næringsdrivende skal sende forbrukeren et *angreskjema*, som forbrukeren kan fylle ut og returnere hvis forbrukeren ønsker å gå fra avtalen. Den næringsdrivende bør anvende angreskjemaet som ligger tilgjengelig på ovennevnte nettsted.

Vi gjør oppmerksom på at forbrukeren står fritt med hensyn til å benytte standard angreskjema ved bruk av sin angrerett. Forbrukeren kan også gi melding om bruk av angrerett på annen måte, f.eks. via e-post.

Dersom den næringsdrivende ikke gir slike opplysninger om angreretten som loven krever, utvides angrefristen med inntil 12 måneder etter utløpet av den opprinnelige angrefristen på 14 dager.

- **Opplysninger om avtalens varighet – angrl. § 8 første ledd bokstav n)**

Der det er relevant, skal forbrukeren få opplysninger om avtalens varighet og om eventuell minste bindingstid. Opplysning om en eventuell minste bindingstid er sentralt for forbrukeren å kjenne til før avtaleinngåelse, da dette utgjør en vesentlig del av forbrukerens beslutningsgrunnlag.

For løpende avtaler, herunder strømvavtaler, skal forbrukeren få opplyst vilkårene for å si opp avtalen. Dersom forbrukerne må betale et bruddgebyr for å si opp i bindingstid, må det derfor opplyses om dette.

2.2. Angrerettloven § 16 – særkrav ved elektronisk handel

I tillegg til ovennevnte opplysningsplikt oppstiller angrerettloven § 16 ytterligere opplysningskrav når en avtale som inngås på internett forplikter forbrukeren til å betale.

- **Visse opplysninger skal fremheves før avtale inngås**

I tilfeller hvor avtalen inngås elektronisk og forplikter forbrukeren til å betale, skal den næringsdrivende *tydelig og i fremhevet form* gjøre forbrukeren oppmerksom på opplysningene fastsatt i § 8 første ledd bokstav a, e og n *umiddelbart før* forbrukeren foretar bestillingen, jf. angrl. § 16 første ledd.

De nærmere bestemte opplysningene som skal fremheves rett før bestilling er:

- Opplysninger om varens eller tjenestens viktigste egenskaper. For strøm vil dette også omfatte faktureringsvilkår.
- Den samlede prisen for varen eller tjenesten medregnet avgifter.
- Opplysninger om avtalens varighet og eventuell minste bindingstid, samt oppsigelsesfrist og eventuelle bruddgebyr. Dette vil også omfatte manglende tilbakebetaling av forskuddsbetalte års- eller månedsgebyrer ved oppsigelse.

Loven krever at opplysningene skal gis *tydelig og i fremhevet form*, og det *umiddelbart før* forbrukeren foretar sin bestilling. I praksis betyr dette at opplysningene skal presenteres på en slik måte at forbrukeren faktisk kan se og lese dem uten å måtte foreta en aktiv handling, eksempelvis klikke for å åpne et nytt vindu med opplysninger eller scrolle nedover på siden for å få tilgang til opplysningene.

For å oppfylle lovens krav på dette punkt er det heller ikke nødvendigvis tilstrekkelig at opplysningene fremgår av samme side som der bestilling foretas. Utføres bestillingen ved å aktivere en knapp eller annen funksjon skal opplysningene fremgå så nært bestillingsknappen og med en slik tekststørrelse at forbrukeren ikke kan unngå å få med seg opplysningene. Det bør heller ikke være noen annen tekst mellom bestillingsknappen og opplysningene som skal gis, slik at det er en risiko for at forbrukeren ikke får dette med seg.

Informasjon om øvrige vilkår kan gis gjennom lenke til vilkårene som forbrukeren klikker på for å få disse vist på skjermen. Vilkårene må aksepteres ved at forbrukeren aktivt haker av i en boks eller lignende.

- **Krav til bestillingsknapp**

Angrerettloven § 16 andre ledd krever videre at den næringsdrivende skal påse at forbrukeren uttrykkelig erkjenner at bestillingen medfører en forpliktelse til å betale. Dersom dette kravet ikke overholdes, foreligger ingen bindende avtale og betaling kan ikke kreves, jf. angrl. § 16 tredje ledd. Den næringsdrivende bør derfor påse at kravet er oppfylt.

Utføres bestilling ved å aktivere en knapp eller annen funksjon, skal knappen være merket på en lett leselig måte med «bestilling med forpliktelse til å betale» eller tilsvarende. Bestillingsknappen kan merkes på ulike måter så lenge den klart formidler at forbrukeren – ved å aktivere knappen – forplikter seg til å betale. Uttrykk som «kjøp nå», «bestill nå» eller «bekreft bestilling» vil etter Forbrukerombudets vurdering være tilstrekkelig merking av bestillingsknappen.

2.3 Oppstart av levering før utløpet av angrefristen.

Den næringsdrivende må opplyse om og innhente aksept fra kunden for at levering av elektrisk kraft kan starte opp før utløpet av angrefristen med den konsekvens at forbrukeren må betale for kraften som er brukt dersom han benytter angreretten. Er ikke dette gjort kan kraftleverandøren ikke ta betalt for elektrisk kraft levert før angrefristens utløp dersom forbrukeren benytter seg av angreretten jf. angrl. § 26 andre ledd bokstav b).

3. Krav etter markedsføringsloven

Som dere vil være kjent med, stiller markedsføringsloven §§ 7 og 8 krav til å innta korrekt og fullstendig informasjon i markedsføring av kraftavtaler til forbrukere. Disse kravene gjelder for all markedsføring, blant annet på nettsidene deres, i prosessen frem til at forbrukeren havner på bestillingssiden. På bestillingssiden kommer så de særskilte kravene i angrerettloven inn. For mer informasjon om krav til kraftleverandørers markedsføring, se Forbrukerombudets veiledning: http://forbrukerombudet.no/asset/3759/1/3759_1.pdf.

Vi har registrert at flere kraftleverandører markedsfører og selger tilleggsytelser sammen med kraftavtaler. Dette reiser spørsmål etter markedsføringsloven § 11 fjerde ledd som gjennomfører artikkel 22 i Forbrukerrettighetsdirektivet (2011/83/EU). Bestemmelsen oppstiller en særregel for avtaleinngåelsen hva gjelder tilleggsbetaling utover vederlaget for den næringsdrivendes hovedytelse, og lyder:

«Før en avtale blir inngått, skal den næringsdrivende innhente forbrukerens uttrykkelige samtykke til enhver betaling utover vederlaget for hovedytelsen. Dersom slikt samtykke ikke er innhentet, men er lagt til grunn ved bruk av standardløsninger som forbrukeren må velge bort for å unngå tilleggsbetaling, har forbrukeren rett til å få tilbakeført tilleggsbetalingen».

Det følger av bestemmelsens ordlyd at den næringsdrivende skal innhente forbrukerens uttrykkelige samtykke til enhver betaling som ikke relaterer seg til vederlaget for hovedytelsen. På dette området vil hovedytelsen være selve kraftavtalen. Tjenester som kommer i tillegg til kraftavtalen skal det derfor innhentes uttrykkelig samtykke til. Dette kan

både være andre typer tjenester, som f.eks. forsikringsavtaler eller valgfrie tillegg til kraftavtalen som forbrukeren betaler en egen pris for.

Kravet om uttrykkelig samtykke innebærer at forbrukeren må bekrefte at en ønsker tilleggsytelsen. Bekreftelsen kan ikke være stilltiende. Det vil si at en avtaleinngåelsesprosess hvor en tilleggsytelse følger med hovedytelsen dersom forbrukeren ikke uttrykkelig takker nei til tilleggsytelsen vil være i strid med bestemmelsen.

Dersom dere markedsfører tilleggstjenester sammen med kraftavtalen ber vi dere sørge for at prosessen for avtaleinngåelse er i samsvar med kravene over.

4. Avslutning

Forbrukerombudet ber om at dere foretar endringer i markedsføringen og i prosessen for inngåelse av avtaler på deres nettsider i tråd med det vi har redegjort for over **snarest, og senest innen 15.februar 2016.**

Eventuelle spørsmål kan rettes til gnl@forbrukerombudet.no.

Med vennlig hilsen
for Forbrukerombudet

Frode Elton Haug
Juridisk direktør