



Dokumentet blir kun sendt pr. e-post

Deres ref.

Vår ref.
Sak nr: 21/7725-1
Saksbehandler: Jens Kristian Refsahl
Dir.tlf: 940 24 285

Dato:
24.02.2021

Varsel om prisendringer – markedsføringsloven § 22

Innledning

Forbrukertilsynet fører tilsyn med at næringsdrivendes markedsføring, handelspraksis og avtalevilkår er i samsvar med markedsføringsloven. For mer informasjon, se www.forbrukertilsynet.no.

Vi har mottatt en klage av 07.12.2020 fra Forbrukerrådet på [redacted] og en rekke andre strømleverandører (vedlagt). I klagen, som bl.a. er basert på Forbrukerrådets erfaringer med innrapportering til Strømpris.no, hevdes det at de innklagede selskapene ikke varsler direkte, at det ikke gis en frist på 14 dager og at det opereres med flere sett vilkår på en måte som gjør avtalene uklare og vanskelig tilgjengelig for forbruker.

Forbrukertilsynet har tidligere informert bransjen om kravene til varsling bl.a. i orienteringsbrev (vedlagt) og også fulgt opp flere enkeltsselskap. Vi ser derfor alvorlig på det dersom man likevel benytter vilkår i strid med markedsføringsloven.

Tilsynet med avtalevilkår skjer på bakgrunn av markedsføringslovens § 22. Det følger av bestemmelsen at:

«Vilkår som nyttes eller tilsiktes nyttet i næringsvirksomhet overfor forbrukere kan forbys når de finnes urimelige overfor forbrukerne, og det finnes at forbud tilsies av allmenne hensyn (...).

Ved rimelighetsvurderingen skal det legges vekt på hensynet til balanse mellom partenes rettigheter og plikter og på hensynet til klarhet i kontraktsforhold.»

Markedsføringsloven § 22 gjennomfører EUs rådsdirektiv 93/13/EØF om urimelige vilkår i forbrukeravtaler, og er en videreføring av markedsføringsloven av 1972 § 9a. Som det følger av bestemmelsen skal det ved rimelighetsvurderingen etter mfl. § 22 legges vekt på hensynet til balanse mellom partenes rettigheter og plikter, og på hensynet til klarhet i kontraktsforhold.

Prinsippene for varsling fremgår også av Standard Kraftleveringsavtale som er utarbeidet i samarbeid med Energi Norge, og denne er ansett for å gi uttrykk for rimelige og balanserte avtalevilkår.

Krav om direkte varsling av vilkårsendringer

Standard Kraftleveringsavtale § 6 gir uttrykk for hvordan kundene skal varsles om endringer i pris eller andre vilkår slik at det skjer i tråd med prinsippene i markedsføringslovens § 22. Det fremgår av bestemmelsen 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 regnes ikke som direkte varsel, med mindre kunden aktivt har valgt å bli varslet på denne måten. Varsel som en generell informasjon på leverandørens på hjemmeside vil ikke oppfylle kravene.

Varselet må også utformes på en slik måte at innholdet er klart og tydelig for mottaker. Et epost- eller smsvarsel hvor det er tatt inn et markedsføringsbudskap eller annen informasjon som tar oppmerksomheten vekk fra endringen, vil lett kunne bryte med varslingsreglene. En epost med varsel om prisendring bør ha dette som overskrift og kun fokusere på dette budskapet.

Standard Kraftleveringsavtale fremholder også at vilkårsendringer tidligst kan tre i kraft 14 dager etter at direkte varsel er sendt. 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.

Etter Forbrukertilsynets vurdering vil vilkår som åpner for varsling på leverandørens hjemmesider, eller på «Min side»-løsninger der hvor kunden ikke aktivt har valgt dette, være urimelige avtalevilkår som strider mot markedsføringslovens § 22. Det samme gjelder vilkår

som setter en kortere frist enn 14 dager. Det vises til at prisen er det viktigste avtalevilkåret for det fleste strømkunder og at prisendringer er av sentral betydning i avtaleforholdet. Dette hensynet er ekstra tydelig i dagens situasjon med høye strømpriser, når disse utgiftene kan bety mye for husholdningsbudsjettet. Det må derfor varsles på en slik måte at man er sikker på at forbrukeren mottar og oppfatter prisendringen. Det kan ikke forventes at den enkelte forbruker jevnlig skal besøke leverandørens hjemmesider. Det samme gjelder «Min side»-løsninger som kunden selv ikke har valgt og det dermed ikke kan legges til grunn at hun har et aktivt forhold til. Tilsynet anser på denne bakgrunn at man ikke med henvisning til Kraftleveringsavtalens § 1-2 kan fravike standardavtalens § 6 til forbrukerens ugunst uten at det er i strid med mfl. § 22.

Vi ber på denne bakgrunn [REDAKERT] gi en beskrivelse av varslingsrutinene selskapet bruker i dag. Dersom disse rutinene avviker fra prinsippene det er redegjort for over, ber vi om en bekreftelse på at dere vil endre rutinene slik at de er i tråd med kravene. Vi ber i så fall om at dere også oppgir tidspunktet for når de nye rutinene vil være på plass.

Flere sett med avtalevilkår

Forbrukerrådet klager også på at kraftleverandører bruker flere sett med generelle vilkår ved inngåelse av strømvavtaler 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 utarbeidet. I tillegg kommer den konkrete produktbeskrivelsen, som det selvsagt er naturlig å skille ut fra de generelle avtalevilkårene, men som bidrar til at informasjonsmengden blir omfattende rundt et produkt som i utgangspunktet bør kunne beskrives på en enkel måte.

En oppdeling av avtalevilkårene gjør normalt vilkårene mer uoversiktlig 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 og tydelige avtalevilkår. En unødvendig komplisert og omfattende avtalestruktur vil lett anses å stride mot markedsføringsloven § 22.

Forbrukertilsynet ber om at dere gjennomgår deres avtalevilkår med henblikk på tydelighet for forbrukerne. Dersom det benyttes flere sett vilkår til samme kunde, ber vi om at dere gjør de nødvendige endringer for at vilkårene kan presenteres på en samlet, klar og tydelig måte.

Forbrukertilsynet vil kunne komme tilbake med tilsyn på et senere tidspunkt for å påse at vilkårene presenteres på nevnte måte.

Avslutning

Dette regelverket bør være godt kjent for selskapene, og Forbrukertilsynet forventer at nødvendige endringer i varslingsrutiner skjer i løpet av kort tid. Vi forventer også at selskapene på eget initiativ gjennomgår avtalestrukturen for å påse at denne er tilstrekkelig klar og tydelig. Vi ber om svar i saken innen 19.03.2021.

Med vennlig hilsen
for Forbrukertilsynet

Jens Kristian Refsahl
juridisk rådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur