

Barne- og familiedepartementet

Sendes kun på e-post.

Deres ref.

Vår ref.

Sak nr: 21/12100-1

Saksbehandler: Christoffer Bjørnum

Dir.tlf: 92035926

Dato:

23.06.2021

Forslag til endringer i prisopplysningsforskriften

Olje- og energidepartementet og Barne- og familiedepartementet formulerte i tildelingsbrevene til henholdsvis Reguleringsmyndigheten for energi i NVE (RME) og Forbrukertilsynet (FoT) at disse skulle sette opp en arbeidsgruppe for å vurdere ulike tiltak og eventuelt fremme forslag til regelverksendringer for å sikre et mer velfungerende og effektivt sluttbrukermarked. Samarbeidet startet opp i mars, og vi ønsker med dette brevet å dele våre foreløpige konklusjoner om tiltak. Arbeidet har blant annet tatt utgangspunkt i en rapport fra Oslo Economics som ble levert til RME i januar 2021, Tiltak for et effektivt sluttbrukermarked for strøm (vedlagt).

RME og Forbrukertilsynet deler i all hovedsak synspunktene i rapporten og mener at den tar for seg flere av de sentrale forbrukerproblemene i denne bransjen.

Tilsynsaktiviteten er vesentlig økt i 2021, og vi ser på tiltak for et mer effektivt samarbeid mellom tilsynsmyndighetene. Arbeidsgruppen har imidlertid prioritert å i første omgang se på de anbefalte forslagene til endringer og presiseringer i regelverket på området. Dette vil etter vårt syn gi klarere rammer og bedre forutberegnelighet for bransjen og mer informasjon til forbrukere samtidig som det vil legge grunnlaget for et mer effektivt tilsyn.

RME og FoT forvalter forskjellige regelverk som er relevante for sluttbrukermarkedet for strøm. RME forvalter forskrift om måling, avregning, fakturering av netjtjenester og elektrisk energi, nettselskapets nøytralitet mv. (avregningsforskriften) og forskrift om rapporteringsplikt for kraftleveringsavtaler, mens FoT forvalter forskrift om prisopplysninger for varer og tjenester (prisopplysningsforskriften) og lov om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv. (markedsføringsloven).

RME og FoT har diskutert tiltak som støtter seg på eller fordrer endringer i disse forskriftene. Det følgende er forslag til endringer og presiseringer til forskrift om prisopplysninger for varer og tjenester (prisopplysningsforskriften), som ligger under Barne- og Famaliedepartementet. RME og Forbrukertilsynet har diskutert forslagene, og det er stor enighet mellom virksomhetene i dette arbeidet. Det sendes egne brev fra virksomhetene til de to respektive departement da vi har tilsyn med forskjellige regelverk.

Selv om RME og FoT forvalter forskjellige regelverk, og at dette er delegert fra forskjellige departementer, så er det viktig at både regelverkene i seg selv og oppfølgingen av disse er godt koordinert, for at de skal bidra til et bedre sluttbrukermarked på best mulig måte. Et fortsatt samarbeid med BFD og FoT er derfor ønskelig, både ved forskriftsendringer og i oppfølgingen av forskriftene.

RME har mottatt innspill fra Energi Norge, Distriktsenergi og Forbrukerrådet om rapporten fra Oslo Economics. Disse er tatt med i arbeidet og er lagt ved brevet fra RME.

Forslag til endringer

Prisopplysningsforskriftens kapittel 6 om transport og salg av elektrisk kraft er etter vårt syn modent for revidering og endringer. Dels dreier dette seg om klargjøring og oppdatering, dels at det stilles nye og mer spesifikke krav til hvordan bl.a. hvordan prisopplysningene skal gis. Vi har tatt utgangspunkt i forslagene i rapporten og viser til begrunnelsene der (se kapittel 8 i rapporten). Vi legger til våre egne, korte vurderinger bl.a. der hvor våre forslag avviker fra rapporten.

1) Standardiserte prisopplysninger

Det er et problem i dagens marked at det er vanskelig for forbrukerne å sammenligne prisen på de forskjellige avtalene og tilbudene. Rapporten anbefaler at man ser på muligheten for å innføre standardiserte prisopplysninger i markedsføring. Vi mener dette vil være et godt tiltak. Etter vår vurdering er det viktige hensyn at disse opplysningene må være anvendelige uansett avtaletype og at de også kan brukes ved avtaleinngåelse, i prislister og på faktura.

Vi vil her gi en skisse for hvordan vi mener at slike standardiserte prisopplysninger bør gis.

1 a) Standardbegrep og innhold

Etter vår vurdering bør det oppgis tre elementer: Strømpris i kWh – Kostnader i kWh – Totalpris i kWh

1 b) Strømpris

Dette er spotprisen i det aktuelle markedet og oppgis som en referanse for forbrukerne uansett avtaletype. Forbrukeren får et utgangspunkt for å vurdere kostnadene ved alle typer avtaler uavhengig om det er en spot-, variabel- eller fastprisavtale og uavhengig av hva leverandøren måtte betale for strømmen i markedet.

Det må sikres at det brukes en relevant, oppdatert og riktig strømpris/spotpris i markedsføringen. Dette kan eksempelvis gjøres ved at man nedsetter et fast ukentlig tidspunkt den skal hentes fra, eller at man må oppgi en spotpris vektet for et døgn så nær markedsføringstidspunktet som mulig.

1 c) Kostnader

Kostnader består av differansen mellom spotprisen og det forbrukeren betaler per måned. Angivelsen må inneholde alle obligatoriske kostnader ved avtalen vektet til en måned og omregnet til pris per kWh.

Vi mener «kostnader» også kan angis likt for alle avtaletyper og at utgangspunktet for beregningen vil være den samme. Fordelen er nettopp at den vil gi forbrukeren opplysninger om det vesentlige, prisen, uavhengig av hvordan leverandørene har konstruert avtalen.

For spotavtaler vil «kostnader» bestå av det som i dag omtales som påslag inkludert alle gebyrer. Også når det gjelder fastprisavtaler antar vi beregningen vil være relativt enkel. Når det gjelder avtaletyper hvor kostnadene varierer med forbruket, typisk reduseres ved høyt forbruk, bør det settes ned et representativt standardforbruk som legges til grunn ved angivelsen.

Valgfrie tilleggstenester inngår ikke i «kostnader», men kan eventuelt oppgis som et eget priselement.

I rapporten til Oslo Economics nevnes muligheten for beregne prisen fremover som forewardpriser. En annen mulighet som har vært oppe er å benytte historiske priser i eksempelet. Etter vår vurdering er ikke slike beregninger og angivelser nødvendig eller hensiktsmessig. Forbrukeren får tilstrekkelig informasjon ved at prisen som gjelder på markedsføringstidspunktet angis. Dersom leverandøren endrer prisene må dette varsles og forbrukeren vil da få varsel med oppdatert prisinformasjon (se pkt. 4).

1 d) Totalpris

Dette er summen av strømpris og kostnader angitt i pris per kWh.

1 e) Når de standardiserte prisopplysningen skal gis

Det er av flere foreslått at de standardiserte prisopplysningene skal gis i all markedsføring. Dette vil ha noen ulemper. I markedsføring som gjelder konkrete produkter vil priselementene enkelt og konkret kunne angis. I generell markedsføring av selskapene som

ikke nevner priser eller konkrete avtaler, vil man enten måtte oppgi en gjennomsnittsberegning av alle avtalene selskapet tilbyr, eller angi det for en representativ avtale. Vi er i tvil om dette vil være hensiktsmessig og gi forbrukerne tilstrekkelig relevant informasjon.

Et annet mulig alternativ er at priselementene må angis i all markedsføring som inneholder opplysninger om avtaler, pris og/eller avtalevilkår. I disse tilfellene vil man ha en avtale eller et begrenset antall avtaler å knytte opplysningene til, og informasjonen til forbrukerne vil bli konkret og knyttet til produktet.

1 f) Prislister og markedsføring på egne hjemmesider mm.

Priselementene må også oppgis i prislistene og de konkrete avtalene som tilbys på leverandørenes hjemmesider. Vi antar det her er teknisk mulig å ha en løpende oppdatering av strømpris/spotpris, men det er også mulig å legge til grunn at spotprisen hentes et fast ukentlig tidspunkt som nevnt over.

Det gir et enkelt og effektivt sammenligningsgrunnlag for forbrukerne å angi prisene per kWh. Det er imidlertid en svakhet at forbrukeren må foreta regneoperasjoner for å knytte det til sitt forbruk og få et overslag av de faktiske kostnadene. Vi foreslår derfor at man vurderer et krav om at man på hjemmesidene, tilknyttet de enkelte avtalene, må gi to prisseksempler basert på et representativt standardforbruk for henholdsvis leilighet og enebolig. De to eksemplene kan standardiseres i forskriften slik at alle leverandører legger til grunn samme beregning.

Dersom krav til standardisert prisinformasjon inntas i prisopplysningsforskriften, bør angivelsen følge de samme prinsipper på fakturaene forbrukerne mottar fra leverandørene. I denne sammenheng må imidlertid faktisk forbruk legges til grunn. Dette vil kreve endringer i avregningsforskriften, og det er hensiktsmessig at myndighetene har et koordinert arbeid for å sikre at forskriftene stiller tilsvarende krav.

2) Avtaler med begrenset varighet

Det er et problem i dagens marked at forbrukerne blir presentert for kortvarige lokketilbud med lav pris for siden å bli overført til langt dyrere avtaler. Etter vår vurdering bør de følgende prinsippene inntas i prisopplysningsforskriften:

- Dersom avtalen er avgrenset i tid må dette gå klart frem av markedsføringen og avtaletiden angis.
- Prisene som gjelder når avtalen utgår må fremgå tydelig i markedsføringen. Prisberegningen kan ta utgangspunkt i prisene på markedsføringstidspunktet og følge de samme prinsipper som under pkt. 1.
- Ved utløpet av avtalen må kunden varsles på samme måte som ved andre avtaleendringer.

3) Tilgjengelighet av prislister og avtaler på strømleverandørens hjemmeside

Det er et problem at leverandører gir forskjellige avtaler navn som lett kan forveksles og at de rimelige avtalene (som gjerne markedsføres) ikke finnes, eller er gjemt bort på leverandørens hjemmeside. For å motvirke dette bør etter vår vurdering følgende prinsippene inntas i prisopplysningsforskriften:

Prislistene og alle avtaler leverandøren tilbyr skal ligge samlet og lett tilgjengelig på leverandørens hjemmeside. De skal presenteres på en klar og tydelig måte slik at avtalene ikke kan forveksles.

4) Krav til varsel ved pris og vilkårsendringer

Dette faller litt utenfor de rene prisopplysningsprinsippene, men har såpass nær sammenheng med at kravene bør tas inn i forskriften.

Forbrukertilsynet praksis etter markedsføringslovens § 22 har bl.a. fått uttrykk i Standard Kraftavtale som tidligere er fremforhandlet med bransjen og kan oppsummeres slik:

- Alle endringer, med unntak av løpende endringer i markedsprisen, skal varsles direkte til kunden i form av e-post, SMS, brev e.l. med mindre kunden uttrykkelig har valgt noe annet.
- Varselet må utformes på en slik måte at innholdet er klart og tydelig for kunden.
- Varslede vilkårsendringer kan tidligst 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

Forbrukertilsynet behandlet så sent som i år en rekke saker med selskap som brøt med disse prinsippene, til tross for at aktørene bør være vel kjent med kravene som stilles. Det ligger sterke forbrukerhensyn i at slike varslinger skjer på en tydelig måte slik at forbrukerne forstår varselet og har tid til å innrette seg etter endringene. En kodifisering i forskrift vil gjøre at det kan fattes vedtak om overtredelsesgebyr og bidra til at bransjen i større grad overholder prinsippene.

Vi foreslår derfor at disse prinsippene tas inn i prisopplysningsforskriften. Departementet bør imidlertid vurdere å endre fristen fra 14 til 30 dager for å bringe det i tråd med det kommende fjerde Elmarkedsdirektiv.

Avslutning

Forbrukertilsynet mener det vil være en fordel både for forbrukerne, bransje og tilsynsmyndigheter å få kodifisert disse prinsippene i forskrifts form. Flere av kravene er

enkle å innarbeide, mens kravet om de standardiserte priselementene og hvordan disse beregnes sannsynligvis trenger ytterligere utredning. Etter vår vurdering kan det være fordelaktig å nedsette en referansegruppe med tilsynsmyndigheter, bransje og interessegrupper for å gi innspill til det videre arbeidet.

Med vennlig hilsen

Trond Rønningen
Direktør

Bente Øverli
Avdelingsdirektør

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur

Kopi til: Reguleringsmyndigheten for energi (RME)