

Fjordkraft AS

Dokumentet blir kun sendt pr. e-post

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 23/4666-2

25.04.2023

Saksbehandler: Marius Gauslaa

Dir.tlf: 457 29 418

Urimelig handelspraksis og negativt salg - innføring av betaling for tjenesten "Fast forfall"

1 INNLEDNING

Forbrukertilsynet fører tilsyn med markedsføring, handelspraksis og avtalevilkår. Dere finner mer informasjon om oss på www.forbrukertilsynet.no.

Forbrukertilsynet mottok 12.04.2023 en klage fra Forbrukerrådet på Fjordkraft AS (**Fjordkraft**) sin handelspraksis.

Vedlegg 1 Klage fra Forbrukerrådet

I klagen viser Forbrukerrådet til at en rekke kunder har mottatt en SMS fra Fjordkraft med informasjon om at tjenesten som innebærer at forbruker selv kan velge forfallsdato vil koste kr 59 per måned, fra 01.05.2023. Denne tjenesten var kostnadsfri inntil innføringen av gebyret.

Vedlegg 2 SMS fra Fjordkraft

Forbrukertilsynet har gjort en vurdering av saken basert på de forholdene som fremgår av denne klagen. Forutsatt at det faktum som fremgår av klagen stemmer, mener Forbrukertilsynet at Fjordkraft sin innføring av betaling for tjenesten er i strid med markedsføringsloven, se nærmere i punkt 2 og 3 nedenfor. I punkt 4 redegjør vi videre for

varslingskravene som stilles ved endring av strømavtaler, som så langt vi kan se ikke er fulgt i denne saken.

Forutsatt at de faktiske forholdene vi har lagt til grunn er riktige, ber vi om følgende, se nærmere i punkt 5:

- At Fjordkraft ikke innfører krav om betaling for tjenesten uten uttrykkelig samtykke fra den enkelte kunde.
- At Fjordkraft **så snart som mulig og senest 5. mai 2023** sender oss en bekreftelse på at betalingskravet ikke innføres. Eventuelt ber vi om at dere gir oss beskjed innen samme frist dersom Fjordkraft ikke er enig i det faktum og de vurderinger vi har lagt til grunn i dette brevet.

Forbrukertilsynet forutsetter videre at Fjordkraft fremover innretter sin handelspraksis i samsvar med varslingsreglene i prisopplysningsforskriften.

2 FORBUDET MOT URIMELIG HANDELSPRAKSIS, JF. MFL. § 6

2.1 Kort om forbudet

Det følger av mfl. § 6 første ledd at urimelig handelspraksis er forbudt. Bestemmelsen er en gjennomføring av direktivet om urimelig handelspraksis (2005/29/EC), artikkel 5.

I bestemmelsens annet ledd, jf. første ledd, fremgår det at en handelspraksis er urimelig og forbudt dersom det strider mot «*god forretningsskikk overfor forbrukere*» og «*er egnet til å vesentlig endre forbrukernes atferd slik at de treffer beslutninger de ellers ikke ville ha truffet*».

I forarbeidene til bestemmelsen er det presisert at vilkåret om «*god forretningsskikk*» overfor forbrukere er «*en objektiv norm eller standard som næringsdrivende med rimelighet skal kunne forventes å leve opp til. Innebygd i dette er blant annet at en næringsdrivende må tilrettelegge sin praksis slik at den ikke innebærer at forbrukere villedes, slik at forbrukerne får tilstrekkelig informasjon til at de kan ta informerte beslutninger og slik at forbrukernes valgfrihet ikke blir begrenset*», jf. Ot.prp. nr. 55 (2007-2008) s. 193.

Videre følger det av forarbeidene at det vil være opp til håndhevingsmyndighetene å vurdere om en handelspraksis oppfyller kravene til god forretningsskikk overfor forbruker», jf. Ot.prp. nr. 55 (2007-2008) s. 193.

For å være urimelig, må handelspraksisen videre være «egnet til å vesentlig endre forbrukernes atferd slik at de treffer beslutninger de ellers ikke ville ha truffet». Vesentlig endring av økonomisk atferd er definert slik i direktivet artikkel 2 bokstav e:

«bruk av en handelspraksis som merkbart reduserer forbrukerens evne til å treffe en informert beslutning, og dermed får forbrukeren til å treffe en transaksjonsbeslutning som vedkommende ellers ikke ville ha truffet».

Eksempler på situasjoner der forbrukernes evne til å ta en informert beslutning reduseres merkbart kan være «næringsdrivende som påvirker forbrukere til å kjøpe en ytelse ved å tillegge den egenskaper den ikke har, ved å gi ufullstendige opplysninger om pris eller ved å fremstille et tilbud som unikt eller kortvarig selv om det i realiteten ikke er et spesialtilbud. Det vil være opp til håndhevingsmyndighetene å vurdere hva som skal til for at en reduksjon i beslutningsevne anses som merkbar», jf. Ot.prp. nr. 55 (2007-2008) s. 194.

Videre er det «ikke et vilkår for at en praksis skal anses urimelig at den økonomiske atferden faktisk er endret, kun at praksisen er egnet til å få slike konsekvenser. Utgangspunktet for vurderingen av en handelspraksis blir dermed ikke om forbrukernes handlemåte er endret, men om det er sannsynlig at den næringsdrivendes praksis vil kunne endre den», jf. Ot.prp. nr. 55 (2007-2008) s. 194.

2.2 Forbrukertilsynets vurdering

I denne saken informerte Fjordkraft sine kunder om at tjenesten «Fast forfall» vil koste kr 59 per måned, fra 01.05.2023. Dette var i utgangspunktet en kostnadsfri tjeneste.

Avtaleendringen er urimelig og forbudt, dersom endringen strider mot «god forretningsskikk» og «er egnet til å vesentlig endre forbrukernes atferd slik at de treffer beslutninger de ellers ikke ville ha truffet», jf. mfl. § 6 første og annet ledd.

Fjordkraft viser i sine avtalevilkår bokstav h til at «Fjordkraft kan etter denne avtale endre priselementene og avtalevilkårene med 30 dagers varsel».

Vedlegg 3 Avtalevilkår på Fjordkraft.no per 25.04.2023

Endringer i priselementer kan dermed foretas innenfor rammene av den inngåtte avtalen, såfremt kravene til varsel er oppfylt. Innføringen av gebyr på en tidligere kostnadsfri tjeneste, kan imidlertid ikke ilegges for tjenester som ikke er omtalt i kontrakten. Forbrukere må kunne forvente at all relevant informasjon fremgår av kontrakten på avtaletidspunktet slik «at de kan ta informerte beslutninger og slik at forbrukernes valgfrihet ikke blir begrenset», jf. Ot.prp. nr. 55 (2007-2008) s. 193.

Forbrukertilsynet kan ikke se at «Fast forfall» noe sted er spesifisert som en tjeneste i Fjordkraft sine avtalevilkår. Fjordkraft sine kunder måtte dermed kunne forvente at denne tjenesten forble vederlagsfri, med mindre annet fremgikk klart og tydelig av avtalen.

Videre bemerkes det at tilleggsavgiften beløper seg til kr 59 per måned. I en bransje som strømmarkedet, hvor pris i stor grad er utslagsgivende for valg av kraftselskap, vil gebyret på kr 59 per måned representere en betydelig ekstrautgift for forbrukere. «Fast forfallsdato» er heller ikke en tjeneste som er nødvendig for å levere hovedytelsen, som er strømmen. At det skal påløpe utgifter utover hovedytelsen på tjenester som ikke er nevnt i kontrakten, uten at denne tjenesten er bestilt av forbruker, er klart ikke forutberegnelig for forbrukere.

Ettersom det ikke er tatt uttrykkelig forbehold i avtalen om at gebyr vil kunne påløpe på tjenesten, og Fjordkraft likevel velger å innføre et slikt gebyr, er innføringen av gebyret etter Forbrukertilsynets vurdering i strid med «god forretningskikk», jf. mfl. § 6 annet ledd.

For at den aktuelle handelspraksisen skal være urimelig og forbudt etter mfl. § 6, er det videre et krav om at innføringen av gebyret *«er egnet til å vesentlig endre forbrukernes atferd slik at de treffer beslutninger de ellers ikke ville ha truffet»*, jf. mfl. § 6 annet ledd.

Fjordkrafts innføring av betalingen for tjenesten, uten å kreve samtykke fra kunden, vil kunne lede til at forbrukere tror de er forpliktet til å godta endringen, eventuelt selv avbestille tjenesten eller si opp strømvartalen med Fjordkraft som sådan for ikke å måtte betale for tjenesten. Forbrukertilsynet finner dermed at innføringen av gebyret er egnet til å vesentlig endre forbrukernes atferd slik at de treffer beslutninger de ellers ikke ville ha truffet.

På denne bakgrunn er det Forbrukertilsynets vurdering at Fjordkraft sin endring av avtalen er urimelig og forbudt, jf. mfl. § 6 første og annet ledd.

3 FORBUDET MOT NEGATIVT SALG, JF. MFL. § 11

Markedsføringsloven § 11 forbyr næringsdrivende å kreve betaling for tjenester uten at det foreligger en avtale om dette, såkalt «negativt salg».

I bestemmelsens fjerde ledd er det lagt til grunn at den næringsdrivende, før en avtale blir inngått, skal:

«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.»

Fjordkraft har tilsynelatende tilbudt en kostnadsfri tjeneste («Fast forfall») til forbrukere, uten at denne tjenesten uttrykkelig har inngått i avtalen med forbrukere. Fjordkraft ga beskjed til sine kunder per SMS om at denne tjenesten fra vil koste kr 59 fra 01.05.2023.

Betalingskravet gjelder betaling utover vederlaget for hovedytelsen, og Fjordkraft pliktet derfor å innhente kundenes uttrykkelige samtykke forut for fremsettelsen av betalingskravet. Fjordkraft har imidlertid ikke innhentet et uttrykkelig samtykke fra sine kunder i denne saken, men informert kundene om at de kan avbestille tjenesten i fakturaoversikten på Min side.

Ettersom uttrykkelig samtykke til endringen ikke er innhentet, men lagt til grunn ved bruk av en standardløsning som forbrukeren må velge bort for å unngå tilleggsbetaling, er avtaleendringen i utgangspunktet strid med mfl. § 11, jf. første og fjerde ledd.

Det er dermed Forbrukertilsynets vurdering at kravet om betaling for tjenesten er i strid med mfl. § 11.

4 KRAVENE TIL VARSEL AV ENDRINGER I STRØMAVTALEN

Hvorvidt varslingsreglene er overholdt eller ikke i denne saken, er uten betydning for lovligheten av avtaleendringen etter markedsføringsloven §§ 6 og 11. På bakgrunn av SMS'en Fjordkraft sendte til sine kunder om avtaleendringen, vurderer Forbrukertilsynet det likevel som nødvendig å påpeke kravene som stilles til varsling av endring i kraftavtaler opp mot SMS-varselet Fjordkraft sendte ut. Varslingsreglene skal sikre at forbrukere får lett forståelig informasjon om endringene i god tid før de treer i kraft, og legge forholdene til rette for at forbrukerne skal kunne ivareta sine økonomiske disposisjoner.

I henhold til prisopplysningsforskriften § 22 første skal kraftleverandøren varsle forbruker om alle endringer i eller opphør av kraftavtalen, herunder endringer i prisen som er avtalt ved inngåelsen av kraftavtalen. Unntak gjelder for endringer i spotprisen.

Etter annet ledd skal strømleverandøren i tillegg *«informere om årsaken til endringen eller opphøret, og om forbrukeren har rett til å si opp kraftavtalen kostnadsfritt»*.

I SMS'en som ble sendt til Fjordkraft sine medlemmer var det ikke gitt informasjon om årsaken til endringen av avtalen. Det var heller ikke gitt opplysninger om forbrukeren har rett til å si opp selve kraftavtalen kostnadsfritt, jf. prisopplysningsforskriften § 22 annet ledd.

Varselet oppfylder etter Forbrukertilsynets vurdering dermed ikke varslingsreglene, jf. prisopplysningsforskriften § 22 annet ledd. Forbrukertilsynet har på bakgrunn av dokumentene vi besitter i saken ikke vurdert om varslingsfristen er oppfylt.

5 FORBRUKERTILSYNET BER OM FØLGENDE

Dersom det faktum vi har lagt til grunn i saken er riktig, legger Forbrukertilsynet til grunn at markedsføringsloven er overtrådt i denne saken, og at Fjordkraft ikke kan innføre betaling for tjenesten «Fast forfall» uten uttrykkelig samtykke fra den enkelte kunde.

Vi ber derfor om svar fra Fjordkraft, med en bekreftelse på at krav om betaling for tjenesten «Fast forfall» ikke innføres uten uttrykkelig samtykke fra den enkelte forbrukerkunde. Vi ber som slik bekreftelse **så snart som mulig og senest 5. mai 2022.**

Dersom Fjordkraft mener det faktum Forbrukertilsynet har lagt til grunn i saken er uriktig, eller har kommentarer eller innvendinger til våre vurderinger i dette brevet, ber vi om at beskjed om dette med eventuell begrunnelse sendes til oss innen samme frist.

Forbrukertilsynet forutsetter videre at Fjordkraft fremover innretter sin handelspraksis i samsvar med varslingsreglene i prisopplysningsforskriften, som redegjort for i dette brevet punkt 4.

Vi gjør dere oppmerksom på at ved brudd på markedsføringsloven eller annen lovgivning som Forbrukertilsynet håndhever, kan vi fatte vedtak om forbud, påbud, tvangsmulkt og i visse tilfeller overtredelsesgebyr, jf. mfl. §§ 39-42. Vedtak kan også rettes mot personer eller selskaper som har medvirket til lovbruddene.

Med hilsen

Tonje Drevland e.f.
underdirektør

Marius Gauslaa
juridisk rådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur