

Å Strøm AS

Dokumentet blir kun sendt pr. e-post

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 23/2009-20

17.11.2023

Saksbehandler: Mari Bakke Akslen

Dir.tlf: 990 84 659

Vedtak med tvangsmulkt - brudd på kravene til prisliste

1 INNLEDNING

Forbrukertilsynet viser til varsel om vedtak av 22.06.2023 til Å Strøm AS (org.nr. 982 974 062) (**Å Strøm**). Vi viser også til Å Strøms oversendelse av gjennomførte endringer 07.08.2023, veiledningsmøte avholdt 09.08.2023, og til øvrig korrespondanse i saken.

Vi har nå fattet vedtak i saken. Forbrukertilsynet har konkludert med at Å Strøm har brutt loven, og at det vil få økonomiske konsekvenser hvis selskapet bryter loven igjen. Vedtaket er inntatt i punkt 2.

I punkt 3 har vi inntatt en nærmere forklaring av hva vedtaket betyr for Å Strøm.

Bakgrunnen for saken står i punkt 4. Det rettslige grunnlaget for vedtaket er inntatt i punkt 5, og de faktiske forholdene i saken er beskrevet i punkt 6. Å Strøms merknader til varselet om vedtak er behandlet under punkt 7. Begrunnelsen for vedtaket står i punkt 8-10.

Hvis Å Strøm er uenige i vedtaket, har selskapet rett til å klage. Se punkt 11 om retten til å klage.

Dersom Å Strøm har spørsmål til vedtaket, eller har behov for veiledning for å rette opp i lovbruddene, kan selskapet ta kontakt med saksbehandler på e-post (Mari Bakke Akslen, mba@forbrukertilsynet.no).

2 VEDTAKET

Forbrukertilsynet fatter herved følgende vedtak mot Å Strøm:

1. **Å Strøm AS påbys å ha en lett tilgjengelig prislister på sin hjemmeside, jf. prisopplysningsforskriften § 21 første ledd. Prislister skal tilfredsstillere kravene til innhold og presentasjon i prisopplysningsforskriften § 21 første, andre og tredje ledd.**
2. **Å Strøm AS skal betale kr 100 000 i tvangsmulkt for hver påbegynt kalenderuke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av påbudet i punkt 1. Tvangsmulkten kan utløses fra og med 04.12.2023, slik at fristen for oppfyllelse er 03.12.2023.**

Lovhjemlene for vedtaket er markedsføringsloven (mfl.) §§ 40 og 41.

3 INFORMASJON OM HVA VEDTAKET BETYR

Som det står i vedtaket, kan Forbrukertilsynet utløse tvangsmulkten dersom Å Strøm fra og med 04.12.2023, bryter vedtaket. For å unngå økonomiske konsekvenser, må Å Strøm dermed sørge for å overholde vedtaket senest innen utgangen av 03.12.2023. Som vi har vurdert i punkt 8.5, tilsier våre stikkprøver per 06.10.2023 at selskapets praksis på dette tidspunktet var i overensstemmelse med de krav som følger av vedtaket. Vi understreker imidlertid at det er selskapet selv som er ansvarlig for at selskapets praksis er i samsvar med vedtaket.

Vi vil utløse tvangsmulkten dersom vi blir kjent med at Å Strøm bryter vedtaket etter utløpet av oppfyllelsesfristen. Dersom vi utløser tvangsmulkten, vil vi fatte et eget vedtak om dette som Å Strøm vil ha rett til å klage på.

Vi presiserer at vedtaket betyr at tvangsmulkten løper for hver påbegynt kalenderuke. Dette betyr at dersom Å Strøm for eksempel bryter vedtaket på en torsdag, og bruddet ikke er rettet innen utløpet av søndag samme uke, vil dette være brudd i to påbegynte kalenderuker, hvilket kan utløse en mulkt på totalt kr 200 000.

Vedtaket gjelder i fem år fra den datoen vedtaket er fattet, fra 17.11.2023 til og med 17.11.2028 jf. mfl. § 39 første ledd.

4 BAKGRUNNEN FOR SAKEN – FORBRUKERUTFORDRINGER PÅ STRØMMARKEDET OG KONTROLL GJENNOMFØRT I MARS 2023

Forbrukertilsynet er et offentlig forvaltningsorgan som skal føre tilsyn med at næringsdrivende overholder kravene i markedsføringsloven med forskrifter, angrerettloven m.m.

På bakgrunn av at mange forbrukere opplever utfordringer på strømmarkedet, har Barne- og familiedepartementet i sitt tildelingsbrev til Forbrukertilsynet for 2023 bestemt at Forbrukertilsynet skal prioritere å føre tilsyn med markedsføring og avtalevilkår på strømmarkedet.

Det er svært mange strømleverandører som tilbyr strømvtaler til forbrukere. Det er hovedsakelig pris og måten prisen fastsettes på som skiller de ulike strømvtalene. Med de siste års strømpriser, hvor strømregningen gjør et stort innhugg i de fleste forbrukeres økonomi, er det avgjørende at strømleverandørene setter forbrukere i stand til å ta informerte valg når de inngår strømvtale. Dette gjelder spesielt når mange forbrukere opplever det som komplisert å forstå strømmarkedet og strømpriser. Det er da viktig at markedsføringen av strømvtaler gir forbruker riktige og fullstendige opplysninger om avtalen.

Markedsføringsloven stiller en rekke krav til markedsføring av og vilkår i strømvtaler, og 01.11.2022 trådte endringer i prisopplysningsforskriften i kraft. Formålet med endringene i forskriften er å styrke forbrukervernet på strømmarkedet. Det er blant annet innført krav til deler av markedsføringen av strømvtaler og krav til prislister på aktørenes hjemmesider. Kravet til prisliste styrker forbrukers mulighet til å sette seg inn i sin eksisterende avtale, slik at forbruker kan sammenligne denne med andre aktuelle strømvtaler. Fordi forbrukerne kan ha løpende avtaler som ikke lenger tilbys, skal strømleverandører ha en fullstendig og oppdatert pris- og vilkårsliste på sin hjemmeside. Det betyr at alle kunder skal finne den avtalen de har i prislisten selv om den aktuelle avtalen ikke lenger tilbys nye kunder.

Forbrukertilsynet gjennomførte i mars 2023 en kontroll av at strømbransjen overholdt utvalgte, grunnleggende forbrukervernregler. Strømbransjen består av omtrent 90 ulike aktører som alle tilbyr strømvtaler til privatkunder.¹ Av hensyn til effektiv ressursbruk valgte Forbrukertilsynet å rette kontrollen mot de 20 største aktørene i strømbransjen basert på oversikt mottatt fra Elhub AS over antall forbrukerkunder per 01.02.2023. Disse 20 aktørene hadde til sammen cirka 85 prosent av det totale antall forbrukerkunder på strømmarkedet. LOS og Glitre, som nå utgjør Å Strøm, var to av aktørene som ble undersøkt.

¹ 173 kraftselskaper som selger strøm til kunder i privatmarkedet basert på oversikten fra Elhub AS per 01.02.2023, Mange av disse er nettselskaper som har kunder på pliktstrøm, eller aktører som ikke tilbyr avtaler til privatkunder, men som likevel av ulike grunner registrert med et fåtall privatkunder.

I kontrollen undersøkte vi følgende forhold:

- Om markedsføring av strømvtaler på strømleverandørenes nettsider oppfyller kravene i markedsføringsloven ved markedsføring som setter forbruker i stand til å foreta kjøp.
- Om aktørene har lovpålagt prislister tilgjengelig på sine nettsider, og om prislister fyller lovens krav.
- Om aktørene før avtaleinngåelse opplyser om angrerett i tråd med lovens krav.

5 REGELVERK SOM ER RELEVANT I SAKEN - KRAV TIL PRISLISTE

I prisopplysningsforskriften (prisf.) § 21 er det fastsatt krav om at strømleverandører som selger elektrisk kraft til forbrukere skal ha en prislister.² Kravene til prislister er fastsatt med hjemmel i mfl. § 10 andre og tredje ledd.

Formålet bak kravene til prislister er å gjøre det enklere å navigere i tilbudet av strømvtaler, slik at forbrukeren kan treffe godt informerte valg.³ Kravene til prislister sikrer at forbruker enkelt skal kunne finne priser og vilkår for samtlige avtaler fra den aktuelle strømleverandøren, for å kunne sammenligne disse eller bare for å orientere seg om sin nåværende avtale selv om den ikke er åpen for nytegning.

Prislister skal inneholde en samlet oversikt over priser og vilkår for alle leverandørens ulike avtaler, herunder avtaler som ikke lenger tilbys, men som leverandøren har aktive kundeforhold på, jf. prisf. § 21 annet ledd. I prislister skal hver avtale per prisområde angis med navn på avtalen, avtaletypen, pris og lenke til avtalevilkår. Dersom strømleverandøren opererer med ulike priselementer på de samme kraftavtalene, skal det opplyses om laveste og høyeste pris i form av et prisintervall fra–til, jf. prisf. § 21 tredje ledd. Prislister skal også inneholde informasjon om at forbrukeren kan sammenlikne avtalen med andre avtaler på Forbrukerrådets strømprisportal.

En naturlig forståelse av begrepet prislister, er en liste med en samlet fremstilling der opplysningene kategoriseres og systematiseres i en skjematisk fremstilling. Også formålet bak kravet til prislister tilsier at listen må være fremstilt nettopp som en liste med kategorisering av informasjonen som skal fremgå.

² Det samme følger i stor grad av prisopplysningsforskriften § 11 jf. § 10, men § 21 tydeliggjør det nærmere innholdet til prisopplysningene ved salg av elektrisk kraft til forbrukere.

³ Jf. høringsnotat av 08.04.2022 fra Barne- og familiedepartementet og Olje- og energidepartementet om forslag til endringer i prisopplysningsforskriften og forskrift om kraftomsetning og netjtjenester, tilgjengelig her.

Alle opplysningene som nevnt i bestemmelsen skal presenteres på en «klar og tydelig måte», jf. forskriften § 21 første ledd andre punktum.

6 DE FAKTISKE FORHOLDENE I SAKEN

6.1 Kort om Å Strøm AS

LOS og Glitre har med virkning fra 01.05.2023 fusjonert til selskapet Å Strøm, der Å Strøm har videreført organisasjonsnummeret til LOS.

Per 01.02.2023 hadde LOS og Glitre henholdsvis [REDAKERT] forbrukerkunder, i henhold til oversikten Forbrukertilsynet har mottatt fra Elhub AS. Totalt for begge selskapene blir dette [REDAKERT] forbrukerkunder.

Siste offentlig tilgjengelige årsregnskaper for LOS og Glitre er fra 2022. I 2022 hadde LOS og Glitre driftsinntekter på henholdsvis kr 3 303 909 284 og kr 1 878 328 000, samt et driftsresultat på henholdsvis kr – 12 713 606 og kr 12 008 000.

Vedlegg 1 Årsregnskap for Å Strøm (LOS) 2022

Vedlegg 2 Årsregnskap for Glitre 2022

6.2 Oversikt over strømavtaler på LOS sin hjemmeside

6.2.1 Oversikt over aktive strømavtaler

Forbrukertilsynet undersøkte nettsidene til LOS og Glitre på enkelte dager i perioden fra 07.03.2023 til 13.03.2023.

Hvis man gikk til landingssiden på los.no, og klikket på lenken som heter «Alle strømavtaler» nederst til venstre på siden, kom man til en samlet oversikt over alle aktive avtaler som var markedsført av LOS. Se varselet om vedtak vedlegg 3 og 4.

I oversikten over aktive avtaler var det mulig å trykke på navnet til den enkelte avtalen. Ved å gjøre dette fikk man mer informasjon om avtalen, herunder angivelse av fast månedspris og påslag for hver av avtalene. Se varselet om vedtak vedlegg 5.

6.2.2 Oversikt over utgåtte strømavtaler

Øverst på siden som viste markedsføring av aktive avtaler, se varselet om vedtak vedlegg 4 og 5, var det en boks som het «Se oversikt strømavtaler som ikke lenger er i salg her». Ved å trykke på denne boksen, kom man til en oversikt over strømavtaler som ikke lenger var i salg. Se varselet om vedtak vedlegg 6.

På samme måte som oversikten over aktive avtaler, fikk man mer informasjon om avtalene hvis man trykket på navnet til avtalen, herunder kostnadene ved den respektive avtalen.

6.3 Oversikt over strømvitalene på Glitre sin hjemmeside

6.3.1 Oversikt over aktive og utgåtte strømvitaler

Hvis man gikk til landingssiden på glitreenergi.no og klikket på «*Strøm*» på toppen av siden, og deretter på «*Strømvitaler privat*» i nedtrekksmenyen, kom man til en side med mer informasjon om Glitres strømvitaler. Se varselet om vedtak vedlegg 7 og 8.

På midten av siden med oversikt over strømvitaler var det en boks som het «*Se utgåtte strømvitaler*». Hvis man trykket på denne boksen, kom man til en side med oversikt over henholdsvis utgåtte og aktive strømvitaler. Se varselet om vedtak vedlegg 9.

Ved å trykke på navnet til den respektive avtalen, fikk man informasjon om priser, herunder påslag og fast månedsbeløp for hver av avtalene. Se varselet om vedtak vedlegg 10.

6.4 Endringer foretatt av Å Strøm på hjemmesiden etter mottak av varselet om vedtak

På bakgrunn av varselet om vedtak og veiledningsmøte avholdt mellom Forbrukertilsynet og Å Strøm 09.08.2023, samt etter veiledning gitt per e-post av Forbrukertilsynet i etterkant av varselet, har Å Strøm opprettet en prislister på sin hjemmeside.

Forbrukertilsynet tok 06.10.2023 stikkprøver på Å Strøms hjemmeside for å kontrollere om Å Strøm hadde gjort nødvendige endringer. Selskapet har opprettet en skjematisk fremstilt prislister, som er tilgjengelig via lenke som er plassert i bunnmenyen på selskapets hjemmesider.

Vedlegg 3 Stikkprøver av endringer gjort på hjemmesiden

7 Å STRØMS MERKNADER TIL VARSELET OM VEDTAK

Å Strøm sendte 07.08.2023 over eksempler på endringer gjort på hjemmesiden. Forbrukertilsynet har imidlertid ikke mottatt noen merknader fra Å Strøm til innholdet i varselet.

8 FORBRUKERTILSYNETS VURDERINGER

8.1 Oversiktene var ikke en prislister i tråd med forskriftens krav, og opplysningene var uansett ikke presentert på en «klar og tydelig måte»

På hjemmesiden til LOS var det én oversikt over aktive strømvtales og en annen over utgåtte avtales. Glitre hadde på sin side én oversikt med både aktive og utgåtte strømvtales. Felles for LOS og Glitre var at oversikten inneholdt opplysninger om priser først etter at forbrukeren eventuelt trykket på navnet til den respektive strømvtales. Ettersom begge selskapene hadde et stort antall aktive og utgåtte strømvtales, innebar dette at forbrukeren måtte trykke et tilsvarende antall ganger for å få informasjon om pris for alle avtalene.

For å få tilgang til prisopplysninger, måtte forbrukeren i LOS og Glitres oversikter selv foreta en aktiv handling. Dersom forbrukeren eventuelt forstod at man kunne trykke på alle avtalenavnene, og deretter trykket på hvert enkelt avtalenavn i oversikten(e), måtte forbruker eventuelt navigere langt ned på siden for å se prisene til alle avtalene for å kunne sammenligne disse. I PDF-format utgjør den utvidede oversikten, etter at man har trykket på hvert enkelt avtalenavn, tre og to sider for henholdsvis LOS og Glitre.

Forbrukeren måtte navigere langt ned på siden for å se alle prisene. Dette skyldes både det store antall avtales, og at det var mye tomrom mellom de ulike avtalene i oversiktene. Sistnevnte gjør at fremstillingene ikke oppleves skjematisk, men snarere slik at man må lete etter prisopplysningene i oversiktene. Samlet vanskeliggjør dette forbrukerens muligheter til å sammenligne prisene på de ulike avtalene, all den tid forbrukeren selv må systematisere opplysningene for at vedkommende skal kunne settes i stand til å sammenligne prisene.

Formålet bak kravene til prislister, nemlig at forbruker skal kunne skaffe seg oversikt over alle avtalene som tilbys, blir ikke ivaretatt gjennom en slik praksis.

Når det gjelder LOS, var det i tillegg en utfyllende beskrivelse av hver enkelt avtale i oversiktene. De aktive avtalene hadde dessuten en fremtredende bestillingsknapp. Sett under ett bærer LOS sin oversikt over aktive avtales mer preg av å være markedsføring, snarere enn objektive prisopplysninger.

Forbrukertilsynets konkluderer etter dette med at LOS og Glitre på tidspunktet for Forbrukertilsynets kontroll ikke hadde en prislister på sin hjemmeside, og at de dermed ikke oppfylte kravene i prisf. § 21. Under enhver omstendighet var ikke opplysningene i oversiktene presentert på en «klar og tydelig måte», jf. prisf. § 21 første ledd.

8.2 Prisoversiktene var ikke «lett tilgjengelig»

Som nevnt følger det også av prisf. § 21 første ledd at prislister skal være «lett tilgjengelig»

på strømleverandørens hjemmeside.

Når det gjelder LOS, var oversikten over aktive avtaler kun tilgjengelig hvis man trykket på «*Alle strømvtaler*» nederst på landingssiden. Videre var oversikten over utgåtte avtaler kun tilgjengelig når man trykket seg videre fra oversikten over aktive avtaler.

Forbrukertilsynet er av den oppfatning at det ikke er intuitivt for en forbruker at man kom til en oversikt over priser hvis man trykket på lenken «*Alle strømvtaler*», all den tid dette innholdsmessig er noe ganske annet enn en prisliste. Når det gjelder oversikten over utgåtte avtaler, er det på samme måte ikke intuitivt for forbrukeren at man kom til en oversikt over priser hvis man trykket på lenken «*Se oversikt strømvtaler som ikke lenger er i salg her*». Teksten i denne lenken hadde dessuten langt mindre skriftstørrelse enn den øvrige teksten på siden, hvilket gjorde prisopplysningene enda mindre tilgjengelig for forbrukeren.

Når det gjelder Glitre, var oversikten over aktive og utgåtte avtaler enda mindre tilgjengelig enn tilfellet var med LOS. Hos Glitre var oversikten kun tilgjengelig dersom forbrukeren trykket på «*Strøm*» på landingssiden, deretter på «*Strømvtaler privat*» i nedtrekksmenyen, for deretter å navigere til midten av siden og trykke på «*Se utgåtte strømvtaler*». Selv om oversikten omfattet både aktive og utgåtte avtaler, var det i lenken kun henvist til «*utgåtte strømvtaler*».

Forbrukertilsynet konkluderer etter dette med at prisoversiktene hos LOS og Glitre på tidspunktet for Forbrukertilsynets kontroll ikke var «*lett tilgjengelig*», jf. prisf. § 21 første ledd.

8.3 Manglende lenke til avtalevilkår og henvisning til Forbrukerrådets strømprisportal

Av prisf. § 21 tredje ledd følger det videre at prislisten skal inneholde nærmere bestemte opplysninger, herunder lenke til avtalevilkår og informasjon om at forbrukeren kan sammenligne kraftavtaler på Forbrukerrådets strømprisportal, med hyperlenke til portalen.

Glitre hadde ikke med disse opplysningene i oversikten over aktive og utgåtte avtaler.

8.4 Konklusjon

Forbrukertilsynet konkluderer etter dette med at verken LOS eller Glitre på tidspunktet for Forbrukertilsynets kontroll hadde en prisliste på sin hjemmeside, og at de dermed ikke oppfylte kravene i prisf. § 21. I tillegg hadde prisoversiktene uansett vesentlige mangler etter kravene i prisf. § 21. Å Strøm er, som det fusjonerte selskapet, ansvarlig for disse lovbruddene.

8.5 Vurdering av om Å Strøm har innrettet sin praksis etter varselet om vedtak

Basert på endringene Å Strøm hadde gjort per 06.10.2023, vurderer Forbrukertilsynet at Å Strøm har opprettet en lett tilgjengelig prisliste som tilfredsstillende kravene til innhold og presentasjon i prisopplysningsforskriften § 21, i tråd med vedtaket vi nå fatter. Vi presiserer at denne vurderingen kun er basert på skjermbildene som er inntatt i vedlegg 2. Vi understreker at det er Å Strøms ansvar å sørge for at all praksis er i tråd med vedtaket til enhver tid.

9 FORBRUKERTILSYNETS VEDTAKSKOMPETANSE

Dersom Forbrukertilsynet finner at en praksis er i strid med markedsføringsloven, kan vi fatte vedtak, jf. mfl. § 36 andre ledd.

Lovbruddene Å Strøm har begått gjelder brudd på prisf. § 21, jf. mfl. § 10. Ved brudd på mfl. § 10 med forskrifter kan vi fatte vedtak dersom dette er begrunnet i hensynet til at forbrukerne skal kunne orientere seg i markedet og enkelt sammenligne priser.

Kravene til prisliste er viktige for at forbrukere skal kunne orientere seg om sin egen strømavtale og eventuelt sammenligne med andre strømavtaler, og ble fastsatt nettopp fordi mange forbrukere i dag opplever strømmarkedet som svært uoversiktlig.

Forbrukertilsynets vurdering er derfor at hensynet til at forbrukerne skal kunne orientere seg i markedet og enkelt sammenligne priser begrunner vedtak i saken, jf. mfl. § 39 første ledd, jf. § 35 andre ledd.

Forbrukertilsynet har etter dette grunnlag for å fatte vedtak, jf. mfl. § 39.

10 PÅBUDSVEDTAK MED TVANGSMULKT

10.1 Behovet for vedtak – vurdering av gjentakelsesfare og forholdsmessighet

Etter mfl. § 40 kan Forbrukertilsynet nedlegge forbud og påbud for å sikre at bestemmelser som nevnt i mfl. § 35 første ledd overholdes. Brudd på prisf. § 21, jf. mfl. § 10, er omfattet av denne vedtakskompetansen.

Hensynet til saklighet i Forbrukertilsynets myndighetsutøvelse innebærer etter Forbrukertilsynets syn at det må være et reelt behov for vedtak i saken. Når det gjelder forbuds- og påbudsvedtak, må det i utgangspunktet derfor være nærliggende risiko for gjentakelser av lignende handlinger eller omgåelser av tidligere forbud.⁴

⁴ Jf. MR-2010-601 (Ryanair) og Lunde/Michaelsen, Markedsføringsloven med kommentarer (3.utg.) side 431

De skjerpede kravene i prisopplysningsforskriften, herunder kravet til prisliste, ble mye omtalt i media. Eksempler på dette er inntatt i varselet om vedtak vedlegg 11-13.

I tillegg publiserte Forbrukertilsynet 20.10.2022 en veileder som redegjorde for hvordan forskriftens krav var å forstå. Se varselet om vedtak vedlegg 14 og 15.

Samtlige strømleverandører, herunder Glitre og LOS, burde dermed ha vært godt kjent med de nye kravene til prisliste, og selskapene hadde i tillegg god tid til å innrette seg etter kravene. Likevel fant Forbrukertilsynet i sin kontroll våren 2023 svært mange lovbrudd som gjaldt kravene til prisliste. Forbrukertilsynet anser det derfor som nødvendig å fatte vedtak i de mest alvorlige tilfellene av brudd på kravene til prisliste.

Under kontrollen avdekket Forbrukertilsynet at verken LOS eller Glitre hadde tilfredsstillende prisliste. I etterkant av kontrollen og sammenslåingen av selskapene den 01.05.23, avdekket Forbrukertilsynet at heller ikke Å Strøm hadde tilfredsstillende prisliste på hjemmesiden, og at det var de samme feilene som gjorde seg gjeldende.

Etter Forbrukertilsynets vurdering er det, på bakgrunn av lovbruddene som har skjedd og forholdene ellers i saken, en nærliggende risiko for lignende lovbrudd fra Å Strøms side i fremtiden. Her må det også tas i betraktning at strømbransjen er i stadig endring og utvikling, både med tanke på endringer i markedsføringen på nettsidene og utvikling av nye avtaletyper. Dette innebærer en økt risiko for fremtidige lovbrudd i strømbransjen generelt, siden produktene og markedsføringen ikke er statisk.

Også hensynet til effektiv og forholdsmessig håndheving tilsier at vi fatter påbudsvedtak. Alternativt må eventuelle lovbrudd i fremtiden sanksjoneres med overtredelsesgebyr. Det vil være betydelig mer ressurskrevende for Forbrukertilsynet å ilegge overtredelsesgebyr enn å ilegge tvangsmulkt.

Å Strøm har etter å ha mottatt varselet om vedtak opplyst at de har innrettet sin praksis. Basert på den begrensede undersøkelsen Forbrukertilsynet har gjort, stemmer dette, se punkt 8.5 ovenfor. Det at Å Strøm på flere punkter har endret sin praksis, endrer uansett ikke vår vurdering av at det er behov for vedtak i saken. Formålet med å fatte påbudsvedtak med tvangsmulkt er å sørge for at Å Strøm også *fremover i tid* overholder lovens krav. Tvangsmulkt kan ikke utløses med mindre Å Strøm i fremtiden bryter vedtaket. Selskapet kan enkelt unngå tvangsmulkt ved nettopp å overholde vedtaket.

På bakgrunn av lovbruddene som har skjedd og forholdene ellers i saken konkluderer Forbrukertilsynet med at det er behov for påbudsvedtak for at Forbrukertilsynet effektivt og på en forholdsmessig måte kan håndheve lignende lovbrudd i fremtiden fra Å Strøms side.

10.2 Tvangsmulkt og utmåling

For å sikre at påbudsvedtaket blir overholdt, skal Forbrukertilsynet som hovedregel fastsette en tvangsmulkt som Å Strøm skal betale dersom selskapet overtrer vedtaket, jf. mfl. § 41 første ledd. Vi kan ikke se at det er forhold i denne saken som tilsier at Forbrukertilsynet ikke skal fastsette en tvangsmulkt ved brudd på vedtaket.

Tvangsmulkt skal i henhold til mfl. § 41 andre ledd første punktum fastsettes enten som en løpende mulkt eller som et engangsbeløp.

Når det gjelder tvangsmulktenes størrelse skal denne fastsettes skjønnsmessig, der det overordnet skal legges vekt på at det ikke skal lønne seg å overtre vedtaket, jf. mfl. § 41 andre ledd andre punktum.

I forskrift av 14.02.2023 om utmåling av tvangsmulkt og overtredelsesgebyr er det fastsatt hvilke øvrige momenter det særlig skal legges vekt på ved utmålingen. I forskriften § 4 fremgår det at det ved utmåling av tvangsmulkt skal legges vekt på hvilken type pålegg som ikke er etterkommet, hvor alvorlig unnlatsen av å etterkomme pålegget er i forhold til de hensyn som pålegget skal ivareta, hvor byrdefullt det vil være for den næringsdrivende å etterkomme pålegget, den næringsdrivendes økonomiske evne og eventuelle fordeler ved ikke å etterkomme pålegget.

Ved fastsettelsen av tvangsmulktenes størrelse har Forbrukertilsynet lagt vekt på at det vil være enkelt og lite byrdefullt for Å Strøm å overholde vedtaket. Forbrukertilsynet kan ikke se at det skal være særlig byrdefullt for Å Strøm å etterkomme påbudet også i fremtiden. Vi viser i den forbindelse til at Å Strøm plikter å følge reglene i markedsføringsloven med forskrifter, herunder å ha tilstrekkelige rutiner og på plass for å sikre at loven ikke brytes.

Når det gjelder Å Strøms økonomiske evne, viderefører selskapet organisasjonsnummeret til LOS. LOS og Glitre i 2022 samlede driftsinntekter på kr 5 182 237 284 og et samlet negativt driftsresultat på kr 705 606. Forbrukertilsynet finner ikke grunn til å legge vekt på at virksomheten samlet hadde et negativt driftsresultat, når det er fullt mulig å unngå tvangsmulkt ved å oppfylle kravene i vedtaket. Dersom tvangsmulkten skal oppfylle sin intensjon som motivasjon til å etterleve eventuelle påbudet, må den nødvendigvis settes så høyt at det ikke vil lønne seg å ikke etterleve kravene.

Markedsrådet har også tidligere slått fast, i forbindelse med utmåling av overtredelsesgebyr,

at det ut fra rent allmennpreventive vurderinger er av mindre betydning om en aktivitet har resultert i et positivt overskudd, se Markedsrådets vedtak i MR-2017-275. Forbrukertilsynet legger videre vekt på at kravet til prisliste må anses som et grunnleggende krav av hensyn til forbrukeres orientering i markedet som næringsdrivende må legges til grunn å være godt kjent med, jf. også den generelle bestemmelsen om krav til prisliste i prisf.

§ 11.

Samlet sett tilsier disse momentene at tvangsmulkten bør settes relativt høyt, men noe lavere enn beløpet kr 100 000 som ble varslet.

På denne bakgrunn mener vi at tvangsmulkten for brudd på påbudsvedtaket skal være kr 100 000 for hver uke vedtaket ikke overholdes. Mulktens størrelse synes ikke spesielt byrdefull for Å Strøm. Samtidig anser vi at mulktens størrelse er høy nok til at det ikke vil lønne seg for selskapet å overtre vedtaket.

Forbrukertilsynet har fattet påbudsvedtak med tvangsmulkt også overfor 13 andre strømleverandører i etterkant av kontrollen vi gjennomførte våren 2023. Forbrukertilsynet har valgt å utmåle tvangsmulkten likt - til kr 100 000 - for brudd på samtlige forbuds- og påbudsvedtak som er fattet overfor disse 14 selskapene. Årsaken til dette er alvorligheten av lovbruddene disse sakene gjelder, etter vårt syn er relativt lik. I tillegg er samtlige av de 14 selskaperenes omsetning svært høy, selv om omsetningen i selskapene *beløpsmessig* er svært forskjellig. Tvangsmulkten er satt til det vi anser som et minstenivå for at det ikke skal lønne seg for den enkelte aktør å overtre vedtakene. I utgangspunktet kunne de av selskapene som har vesentlig høyere omsetning enn de andre, fått utmålt en vesentlig høyere tvangsmulkt basert på omsetningen alene. Beløpet vi har satt er imidlertid etter vårt syn tilstrekkelig høyt til at det for hver og en av aktørene ikke skal lønne seg å overtre vedtaket.

11 RETTEN TIL Å KLAGE PÅ VEDTAKET

Å Strøm kan klage på vedtaket. Eventuell klage skal sendes til Forbrukertilsynet på e-post til postmottak@forbrukertilsynet.no eller per post til Forbrukertilsynet, Postboks 2862 Kjørbekk, 3702 Skien.

Dersom vi ikke tar klagen til følge, vil saken bli sendt til Markedsrådet for klagebehandling, jf. mfl. § 37 første ledd.

Klagefristen er tre uker fra den dag Å Strøm har mottatt vedtaket.

Vedtaket kan ikke bringes inn for de alminnelige domstoler uten at saken først er forelagt Markedsrådet, jf. forvaltningsloven § 27 b.

Med hilsen

Trond Rønningen
direktør

Bente Øverli
avdelingsdirektør

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur