

Haugaland Kraft Energi AS

*Dokumentet blir kun sendt pr. e-post*

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 23/2020-17

17.11.2023

Saksbehandler: Mari Bakke Akslen

Dir.tlf: 990 84 659

---

## Vedtak med tvangsmulkt - manglende opplysninger om angrerett

### 1 INNLEDNING

Forbrukertilsynet viser til varsel om vedtak av 22.06.2023 til Haugaland Kraft Energi AS (org.nr. 880 396 072) (**Haugaland Kraft**). Vi viser også til Haugaland Krafts tilsvaret til varselet om vedtak av 10.08.2023, veiledningsmøte avholdt 02.08.2023, og til øvrig korrespondanse i saken.

Vi har nå fattet vedtak i saken. Forbrukertilsynet har konkludert med at Haugaland Kraft 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 Haugaland Kraft.

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. Haugalands tilsvaret til varselet om vedtak er behandlet under punkt 7. Begrunnelsen for vedtaket står i punkt 8-10.

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

Dersom Haugaland Kraft 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 Aksle, [mba@forbrukertilsynet.no](mailto:mba@forbrukertilsynet.no))

## 2 VEDTAKET

Forbrukertilsynet fatter herved følgende vedtak mot Haugaland Kraft:

- Haugaland Kraft Energi AS påbys å gi opplysninger om angrerett etter angrerettloven § 8 første ledd bokstav h på en klar og forståelig måte før inngåelse av hver avtale om salg av strøm til forbrukere via selskapets hjemmesider.**
- Haugaland Kraft Energi 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, jf. angrerettloven § 28.

## 3 INFORMASJON OM HVA VEDTAKET BETYR

Som det står i vedtaket, kan Forbrukertilsynet utløse tvangsmulkten dersom Haugaland Kraft fra og med 04.12.2023 bryter vedtaket. For å unngå økonomiske konsekvenser, må Haugaland Kraft dermed sørge for å overholde vedtaket senest innen utgangen av 03.12.2023. Som vi har vurdert i punkt 8.2, tilsier våre stikkprøver per 05.10.2023 at Haugaland Krafts praksis var i overensstemmelse med de krav som følger av vedtaket. Vi understreker imidlertid at det er Haugaland Kraft selv som er ansvarlig for at selskapets praksis er i samsvar med vedtaket.

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

Vi presiserer at vedtaket betyr at tvangsmulkten løper for hver påbegynt kalenderuke. Dette betyr at dersom Haugaland Kraft 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 kraftleverandører som tilbyr strømavtaler til forbrukere. Det er hovedsakelig pris og måten prisen fastsettes på som skiller de ulike strømavtalene. Med de siste års strømpriser, hvor strømrregningen gjør et stort innhugg i de fleste forbrukeres økonomi, er det avgjørende at kraftleverandørene setter forbrukere i stand til å ta informerte valg når de inngår strømavtale. Dette gjelder spesielt når mange forbrukere opplever det som komplisert å forstå strømmarkedet og strømpriser. Det er da viktig at markedsføringen av strømavtaler gir forbruker riktige og fullstendige opplysninger om avtalen.

Markedsføringsloven stiller en rekke krav til markedsføring av og vilkår i strømavtaler, og 1. november 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 strømavtaler 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 strømavtaler. 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 prislisen selv om den aktuelle avtalen ikke lenger tilbys nye kunder.

Videre avdekket Forbrukertilsynet i 2022 at svært mange kraftleverandører ikke fulgte angrerettlovens krav til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse i angrerettloven. Vi sendte derfor 25.11.2022 ut et orienteringsbrev til alle strømleverandører om kravene til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse, og la ut nettsak om dette.<sup>1</sup>

Forbrukertilsynet gjennomførte i mars 2023 en kontroll av at strømbransjen overholdt utvalgte, grunnleggende forbrukervernregler. Strømbransjen består av omtrent 90 ulike

---

<sup>1</sup> Strømselskapene må gi kundene lovpålagte opplysninger om angrerett - Forbrukertilsynet

aktører som alle tilbyr strømavtaler til privatkunder.<sup>2</sup> 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. Haugaland Kraft var en av disse 20 aktørene.

I kontrollen undersøkte vi følgende forhold:

- Om markedsføring av strømavtaler 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 LOVENS KRAV TIL OPPLYSNINGER OM ANGRERETT FØR AVTALEINNGÅELSE**

### **5.1 Krav til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse**

Angrerettloven (angrl.) gjelder som utgangspunkt for alle salg av varer eller tjenester til forbruker fra en næringsdrivende når avtalen inngås ved fjernsalg eller ved salg utenom faste forretningslokaler, jf. angrl. § 1 første ledd. Lovens krav kan ikke fravikes ved avtale til ulempe for forbruker, jf. angrl. § 3. Angrerettloven gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet (2011/83/EU) i norsk rett.

Næringsdrivende som selger varer og/eller tjenester til forbrukere ved fjernsalg og/eller utenom faste forretningslokaler, som for eksempel salg av strømavtaler på nett, er pålagt en omfattende opplysningsplikt som innebærer å gi forbrukerne en rekke opplysninger på en «klar og forståelig måte» før avtaleinngåelsen, jf. angrl. § 8 første ledd. Blant disse er informasjon om «at det foreligger angrerett og standardisert skjema for bruk av angrerett (angreskjema), samt vilkårene, tidsfristene og fremgangsmåtene for å bruke angreretten», jf. angrl. § 8 første ledd bokstav h.

Det er ingen spesielle formkrav til opplysningene, utover kravet om at disse skal gis på en klar og forståelig måte.

---

<sup>2</sup> 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

Det er for øvrig den næringsdrivende som har bevisbyrden for at opplysningsplikten i angrl. § 8 er oppfylt, jf. angrl. § 7.

Dersom den næringsdrivende ikke gir forbrukerne tilstrekkelig informasjon om angreretten i tråd med angrl. § 8 første ledd bokstav h, utvides angrefristen med inntil 12 måneder, jf. angrl. § 21 tredje ledd. Dette betyr at angrefristen utløper 14 dager + 12 måneder etter at avtalen om tjenesten ble inngått. Dersom den næringsdrivende gir forbrukeren opplysninger om angreretten i tråd med angrl. § 8 første ledd bokstav h innen 12 måneder, utløper angrefristen 14 dager etter den dagen forbrukeren mottok opplysningene.

## 5.2 Kravet til at opplysningene skal gis på en «klar og forståelig» måte

I angrl. § 8 stilles det krav til at opplysningene om angrerett, herunder opplysningene som nevnt i første ledd bokstav h, skal gis på en «klar og forståelig måte» til forbrukeren. Er ikke opplysningene gitt på en klar og forståelig måte, regnes opplysningene som ikke gitt.

Når det gjelder fjernsalgsavtaler som inngås via en nettleser, herunder inngåelse av strømavtale på Internett, følger det av praksis at kravet ikke er til hinder at den næringsdrivende lenker til en egen side med opplysninger om angrerett, og at forbrukeren må huke av en boks der man aksepterer innholdet i de lenkede opplysningene, forutsatt at opplysningene om angrerett i angrl. § 8 første ledd, bringes til forbrukerens oppmerksomhet på en klar og forståelig måte.<sup>3</sup>

Om de tilsvarende kravene «*clear and comprehensible manner*», jf. direktivet art. 6 (1), heter det følgende i EU-kommisjonens veiledning til direktivet<sup>4</sup>:

*«It is not sufficient to provide the mandatory pre-contractual information merely as part of the general terms and conditions that the consumer may have to accept before moving on in the transaction process. The requirement to provide information in a 'clear and comprehensible manner' means that the individual elements of the mandatory information must be brought to the attention of the consumer. In the online context, traders must make the mandatory information easily accessible and prominently visible to consumers.» (vår understreking)*

<sup>3</sup> Se EU-domstolens dom i sak C-536/20 (Tiketa), avsnitt 53.

<sup>4</sup> Se Commission Notice on the interpretation and application of the Consumer Rights Directive av 17. desember 2021, punkt 3.1.2.

## 6 DE FAKTISKE FORHOLDENE I SAKEN

### 6.1 Kort om Haugaland Kraft Energi AS

Haugaland Kraft selger strømvavtaler til både privatkunder og bedriftskunder. I henhold til en oversikt Forbrukertilsynet mottok fra Elhub AS, hadde Haugaland Kraft [REDACTED] forbrukerkunder per 01.02.2023.

Selskapets siste avlagte årsregnskap er for 2022. Årsregnskapet viste driftsinntekter på kr 2 621 395 682, og et negativt driftsresultat på kr 71 751 813.

#### Vedlegg 1 Årsregnskap for 2022

### 6.2 Undersøkelsen av selskapets hjemmeside

Forbrukertilsynet undersøkte nettsiden til Haugaland Kraft (www.hkraft.no) på enkelte dager i perioden fra 17.02.2023 til 08.03.2023.

På Haugaland Krafts hovedside var det presentert en oversikt over selskapets produkter. Ved å trykke på «Strøm», kom man til en oversiktsside over de ulike strømvavtalene som ble tilbudt. Se varselet om vedtak vedlegg 2.

Hver av avtalene hadde en «les mer»-knapp som førte til en opplysningsside for den aktuelle avtalen. På de ulike opplysningssidene var det en «bestill»-knapp som førte til et bestillingsskjema. Så langt Forbrukertilsynet kunne se, var bestillingsskjemaet likt for de ulike avtalene. Se varselet om vedtak vedlegg 3.

På det siste steget i bestillingsprosessen fremkom følgende opplysninger:

*«Generelle kraftleveringsvilkår*

*Her kan du lese mer om våre generelle kraftleveringsvilkår*

*Du har i henhold til angrerettsloven 14 dagers angrerett. Hvis du ønsker å benytte deg av angreretten kan du sende oss brev, e-post eller fylle ut og sende*

*angrerettsskjema for strømvavtale.*

*E-post sendes til [marked@hkraft.no](mailto:marked@hkraft.no)»*

Lenken «generelle kraftleveringsvilkår» førte til Haugaland Krafts avtalevilkår. Se varselet om vedtak vedlegg 4.

Lenken til «*strømvtale*» førte til et skjema for opplysninger om angrerett og et angreskjema. Se varselet om vedtak vedlegg 5.

Forbruker måtte deretter huke av for hvert av følgende: «*Jeg bekrefter at jeg har lest og forstått betingelser og kontraktsvilkår*», og «*Jeg bekrefter at jeg er kjent med angreretten*». Ingen av disse tekstene inneholdt lenker til sider med mer informasjon om kontraktsvilkår eller angrerett.

### **6.3 Endringer foretatt av Haugaland Kraft på hjemmesiden etter mottak av varselet om vedtak**

På bakgrunn av varselet om vedtak og avholdt veiledningsmøte mellom Haugaland Kraft og Forbrukertilsynet 02.08.2023, samt korrespondanse i etterkant av varselet, har Haugaland Kraft endret sin praksis og endret tilgangen til opplysninger om angrerett i bestillingsprosessen.

Forbrukertilsynet tok 05.10.2023 stikkprøver på Haugaland Krafts hjemmeside for å kontrollere om Haugaland Kraft hadde gjort endringer når det gjelder forholdene som er omfattet av varselet om vedtak.

#### **Bilag 1** Skjermbilder fra Haugaland Krafts hjemmeside 05.10.2023

Haugaland Kraft har nå endret ordlyd, og inntatt en separat lenke til opplysninger om angrerett i bestillingsprosessen. Etter gjennomførte endringer står det nå: «*Jeg bekrefter at jeg har lest og forstått Informasjon om angrerett og angreskjema ved kjøp av strømvtale*». Her lenkes det til henholdsvis skjema for opplysninger om angrerett og til angreskjema.

## **7 HAUGALAND KRAFTS MERKNADER TIL VARSELET OM VEDTAK**

Haugaland Kraft sendte 10.08.2023 en bekreftelse på at de hadde innrettet seg i tråd med varselet om vedtak. Selskapet hadde ingen merknader til innholdet i varselet som sådan.

## **8 FORBRUKERTILSYNETS VURDERINGER**

### **8.1 Opplysninger om angrerett ble ikke gitt på en klar og forståelig måte**

Som vi har redegjort for i punkt 5, stilles det strenge krav til at opplysningene i angrl. § 8 første ledd skal anses å være gitt til forbruker på en «*klar og forståelig*» måte før avtaleinngåelse.



Ved bestilling av strømavtale hos Haugaland Kraft, måtte forbruker huke av for å bekrefte at hen var kjent med angreretten. Det ble ikke gitt nødvendige opplysninger om angreretten eller lenke til slik informasjon i nær forbindelse med anmodningen om denne bekreftelsen.

I bestillingsskjemaet var det, rett ovenfor anmodning om bekreftelse, angitt at forbruker har 14 dagers angrerett, og at hen kunne benytte seg av angreretten ved å sende Haugaland Kraft et brev, en e-post eller ved å bruke angrerettsskjema. Denne informasjonen var imidlertid ikke tilstrekkelig til å oppfylle kravene til opplysninger i angrl. § 8 bokstav h, se punkt 4.1 ovenfor.

I denne opplysningsteksten om angrerett var det tatt inn en hyperlenke – «*angrerettsskjema for strømavtale*». I strid med ordlyden i teksten førte ikke lenken bare til angrerettsskjema, men også til opplysningsskjema om angrerett, se varselet om vedtak vedlegg 7. Vi bemerker for ordens skyld at Haugaland Krafts opplysningsskjema for angrerett så ut til å være utfyllt i overensstemmelse med det forskriftsfaste standardskjemaet for opplysninger om angrerett, og derfor ville oppfylle kravet til hvilke opplysninger som skal gis etter angrl. § 8 bokstav h.

Ved bruk av hyperlenke for å gi den lovpålagte informasjonen om angrerett, innebærer imidlertid lovens krav at opplysningene må gis på en «*klar og forståelig*» måte, ved at hyperlenken må gi forbruker tilstrekkelig insentiv til å forstå hva hyperlenken fører til. Hyperlenken, sett sammen med informasjonen rundt, måtte derfor gi forbruker mulighet til å forstå at det er her vedkommende kunne finne mer informasjon om angreretten.

Haugaland Kraft lenket til opplysningsskjemaet om angrerett fra ordet «*strømavtale*», i en setning som gjaldt hvordan forbruker kunne benytte seg av angreretten. Teksten og lenken ga ingen indikasjon på at også de sentrale opplysningene om angrerett lå her. Forbruker ble derfor ikke gitt mulighet til å forstå at lenken inneholdt noe annet og mer enn et angreskjema. Selve angreskjemaet har forbruker også begrenset nytte av før avtaleinngåelse, i motsetning til opplysninger om selve angreretten og hva denne innebærer. Forbruker vil derfor ikke ha noe insentiv til å klikke på denne lenken for å finne opplysninger om angrerett.

Forbrukertilsynet konkluderer etter dette med at Haugaland Kraft på tidspunktet for Forbrukertilsynets kontroll ikke ga opplysninger om angrerett til forbrukeren på en tilstrekkelig klar og forståelig måte.

Haugaland Kraft oppfylte etter dette ikke kravet til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse, jf. angrerettloven § 8 første ledd bokstav h.



## 8.2 Vurdering av om Haugaland Kraft har innrettet sin praksis etter varselet om vedtak

Basert på endringene Haugaland Kraft hadde gjort per 05.10.2023, vurderer Forbrukertilsynet at Haugaland Kraft på dette tidspunktet hadde innrettet sin praksis i tråd med vedtaket vi nå fatter. Vi presiserer at denne vurderingen kun er basert på skjermbildene som er inntatt i vedlegg 2, og at vi ikke har tatt noen fullstendig gjennomgang av Haugaland Krafts hjemmeside når det gjelder forholdene vedtaket gjelder. Vi understreker at det er Haugaland Krafts 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 angrerettloven, kan vi fatte vedtak jf. mfl. § 36 andre ledd, jf. angrl. § 28.

Som vi har redegjort for ovenfor, har Forbrukertilsynet konkludert med at Haugaland Kraft har brutt angrl. § 8 første ledd bokstav h. Forbrukertilsynet kan da fatte vedtak om påbud og tvangsmulkt dersom dette er begrunnet i hensynet til forbrukerne jf. mfl. § 39 første ledd, jf. § 35 andre ledd, jf. angrl. § 28. Vilkåret «*med hensyn til forbrukerne*» oppstiller ikke krav til graden av forbrukerhensyn, og er kun ment å avgrense mot andre hensyn, for eksempel hensynet til andre næringsdrivende, jf. Ot.prp.nr. 55 (2007-2008) s. 208.

Angrerettloven § 8 første ledd har til formål å sikre at forbrukerne før et kjøp er gjennomført får opplysninger om at de kan angre på kjøpet. I tillegg skal bestemmelsen sikre at forbrukerne settes i stand til å forstå innholdet i denne retten, ved at forbruker i tillegg til å ha krav på standardisert angreskjema, også har krav på informasjon om vilkårene, tidsfristene og fremgangsmåten for å benytte seg av angreretten før kjøpet gjennomføres.

Forbrukertilsynets vurdering er derfor at hensynet til forbrukerne begrunner vedtak i saken, jf. mfl. § 39 første ledd, jf. mfl. § 35 andre ledd, jf. angrl. § 28.

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

## 10 PÅBUDSVEDTAK MED TVANGSMULKT

### 10.1 Behovet for vedtak – vurdering av gjentakelsesfare og forholdsmessighet

Forbrukertilsynet kan fatte påbudsvedtak for å sikre at bestemmelser som gitt i, eller i medhold av angrerettloven overholdes, jf. mfl. § 40 jf. mfl. § 35 første ledd, jf. angrl. § 28.

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 omgørelser av tidligere forbud.<sup>5</sup>

Som nevnt i punkt 4, mottok alle kraftleverandører 25.11.2022 et orienteringsbrev om kravene til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse. Dette brevet ble også sendt til Haugaland Kraft. Se varselet om vedtak vedlegg 6 og 7.

Det var både før og etter årsskiftet 2022/2023 stor medieoppmerksomhet rundt strømleverandørenes brudd på kravet til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse. Et eksempel var en artikkel på VGs nettside. Se varselet om vedtak vedlegg 8.

Samtlige strømleverandører, herunder Haugaland Kraft, burde dermed ha være godt kjent med kravene angrerettloven oppstiller til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelsen, og de hadde god tid til å innrette seg etter kravene. Likevel fant Forbrukertilsynet i sin kontroll våren 2023, brudd på disse kravene hos Haugaland Kraft.

Etter Forbrukertilsynets vurdering er det, på bakgrunn av lovbruddene som har skjedd og forholdene ellers i saken, en nærliggende risiko for lignende lovbrudd fra Haugaland Kraft 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 avtale typer. 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 forbuds- og 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.

Haugaland Kraft har etter å ha mottatt varselet om vedtak opplyst at de har innrettet sin praksis på alle punkter. Basert på den begrensede undersøkelsen Forbrukertilsynet har gjort, stemmer dette, se punkt 8.2 ovenfor. Det at Haugaland Kraft 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 Haugaland Kraft også *fremover i tid* overholder lovens krav. Tvangsmulkt kan ikke utløses med mindre Haugaland Kraft i

---

<sup>5</sup> Jf. MR-2010-601 (Ryanair) og Lunde/Michaelsen, Markedsføringsloven med kommentarer (3.utg.) side 431

fremtiden bryter vedtaket. Selskapet kan enkelt unngå tvangsmulkt ved nettopp å overholde vedtaket.

## 10.2 Tvangsmulkt og utmåling

For å sikre at påbudsvedtaket blir overholdt, skal Forbrukertilsynet som hovedregel fastsette en tvangsmulkt som Haugaland Kraft 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 tvangsmulktens 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.

I utmålingen legger Forbrukertilsynet vekt på at påbudet er ment å sikre overholdelse av grunnleggende, lovfestede krav til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse. Videre legger Forbrukertilsynet til grunn at det vil være enkelt for Haugaland Kraft å overholde påbudsvedtaket, slik at selskapet lett kan unngå tvangsmulkt. Forbrukertilsynet kan heller ikke se at det vil være særlig byrdefullt for Haugaland Kraft å sørge for å etterkomme pålegget også fremover i tid. Vi viser i den forbindelse til at Haugaland Kraft plikter å følge reglene i angrerettloven, herunder å ha tilstrekkelige rutiner på plass for å sikre at loven ikke brytes.

Når det gjelder Haugaland Krafts økonomiske evne, hadde Haugaland Kraft i 2022 en høy omsetning med driftsinntekter på kr 2 621 395 682. Dette taler for at tvangsmulkten settes høyt. Forbrukertilsynet finner ikke grunn til å legge vekt på at selskapet samme år hadde et negativt driftsresultat på kr 71 751 813, når det er fullt mulig å unngå tvangsmulkten ved å oppfylle kravene i vedtaket. Dersom tvangsmulkten skal oppfylle sin intensjon som

motivasjon til å etterleve påbudet, må den nødvendigvis settes så høyt at et 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.

Vi legger også lagt vekt på at Haugaland Kraft kan oppnå vesentlige fordeler ved å ikke overholde vedtaket, ved at sannsynligheten for at forbrukere eventuelt angrer på avtalen kan minske ved at de lovfestede opplysningene om angrerett ikke gis på en klar og forståelig måte før avtaleinngåelse.

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 påbegynt uke det enkelte vedtaket ikke overholdes. Mulktens størrelse synes ikke spesielt byrdefull for Haugaland Kraft. 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

Haugaland Kraft kan klage på vedtaket. Eventuell klage skal sendes til Forbrukertilsynet på e-post til [postmottak@forbrukertilsynet.no](mailto: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 Haugaland Kraft 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*