

Helgeland Kraft Strøm AS

Dokumentet blir kun sendt pr. e-post

Deres ref.
daglig leder Arild Inge
Markussen

Vår ref.
Sak nr: 23/2023-27

Dato:
17.11.2023

Saksbehandler: Mari Bakke Akslen
Dir.tlf: 990 84 659

Vedtak med tvangsmulkt - manglende prislister og manglende opplysninger om angrerett

1 INNLEDNING

Forbrukertilsynet viser til varsel om vedtak av 22.06.2023 til Helgeland Kraft Strøm AS (org.nr. 917 424 748) (**Helgeland Kraft**). Vi viser også til Helgeland Krafts merknader til varselet om vedtak av 12.07.2023 og 09.08.2023, veiledningsmøter avholdt 05.07.2023 og 10.08.2023, og til øvrig korrespondanse i saken.

Vi har nå fattet vedtak i saken. Forbrukertilsynet har konkludert med at Helgeland 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 Helgeland 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. Helgeland Krafts merknader til varselet om vedtak er behandlet under punkt 7. Begrunnelsen for vedtaket står i punkt 8-10.

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

Dersom Helgeland 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 Akslen, mba@forbrukertilsynet.no).

2 VEDTAKET

Forbrukertilsynet fatter herved følgende vedtak mot Helgeland Kraft:

- 1. Helgeland Kraft Strøm AS påbys å ha en lett tilgjengelig prisliste på sin hjemmeside, jf. prisopplysningsforskriften § 21 første ledd. Prislisten skal tilfredsstillende kravene til innhold og presentasjon i prisopplysningsforskriften § 21 første, andre og tredje ledd.**
- 2. Helgeland Kraft 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.**
- 3. Helgeland Kraft påbys å gi opplysninger om angrerett etter angrerettloven § 8 første ledd bokstav h, herunder opplysninger om virkningene av at angreretten brukes, på en klar og forståelig måte før inngåelse av hver avtale om salg av strøm til forbrukere via selskapets hjemmesider.**
- 4. Helgeland Kraft skal betale kr 100 000 i tvangsmulkt for hver påbegynt kalenderuke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av påbudet i punkt 3. Tvangsmulkten kan utløses fra og med 04.12.2023, slik at fristen for oppfyllelse er 03.12.2023.**
- 5. Helgeland Kraft Strøm AS påbys å gi forbrukere opplysninger om oppstart av levering innen utløpet av angrefristen etter angrerettloven § 8 bokstav j på en klar og forståelig måte før inngåelse av hver avtale om salg av strøm til forbrukere via selskapets hjemmesider.**
- 6. Helgeland Kraft Strøm AS skal betale kr 100 000 i tvangsmulkt for hver påbegynt kalenderuke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av påbudet i punkt 5. Tvangsmulkten kan utløses fra og med 04.12.2023, slik at fristen for oppfyllelse er 03.12.2023.**

- 7. Helgeland Kraft Strøm AS påbys å kreve at forbrukeren uttrykkelig ber om at levering av tjenester starter før utløpet av angrefristen, dersom slik førtidig oppstart skal skje, jf. angrerettloven § 19.**
- 8. Helgeland Kraft Strøm AS skal betale kr 100 000 i tvangsmulkt for hver påbegynt kalenderuke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av påbudet i punkt 7. Tvangsmulkten kan utløses fra og med 04.12.2023, slik at fristen for oppfyllelse er 03.12.2023.**
- 9. Helgeland Kraft forbys å kreve eller be om samtykke fra forbrukere til betalingsplikt for mottatt strøm inntil angreretten er benyttet i de tilfeller der forbrukeren ikke uttrykkelig har bedt om oppstart av levering innen utløpet av angrefristen etter angrerettloven § 19.**
- 10. Helgeland Kraft skal betale kr 100 000 i tvangsmulkt for hver påbegynt kalenderuke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av forbudet i punkt 9. Tvangsmulkten kan utløses fra og med 04.12.2023, slik at fristen for oppfyllelse er 03.12.2023.**

Lovhjemlene for vedtakene er markedsføringsloven (mfl.) §§ 40 og 41, jf. angrerettloven (angrl.) § 28.

3 INFORMASJON OM HVA VEDTAKET BETYR

Som det står i vedtaket, kan Forbrukertilsynet utløse tvangsmulkten dersom Helgeland Kraft fra og med 04.12.2023 bryter vedtaket. For å unngå økonomiske konsekvenser, må Helgeland Kraft dermed sørge for å overholde vedtaket senest innen utgangen av 03.12.2023. Som vi har vurdert i punkt 8.4, tilsier våre stikkprøver per 05.10.2023 at selskapets praksis på dette tidspunktet var i overensstemmelse med de krav som følger av vedtaket. Vi understreker imidlertid at det er Helgeland Kraft selv som er ansvarlig for at selskapets praksis er i samsvar med vedtaket.

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

Vi presiserer at vedtakene betyr at tvangsmulkten løper for hver påbegynt kalenderuke. Dette betyr at dersom Helgeland Kraft for eksempel bryter ett av påbudsvedtakene 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 BAKGRUNN 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 prislistene 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.

Videre avdekket Forbrukertilsynet i 2022 at svært mange strømleverandører 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.

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

aktører som alle tilbyr strømavtaler 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. Helgeland 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 prisliste tilgjengelig på sine nettsider, og om prislisten fyller lovens krav.
- Om aktørene før avtaleinngåelse opplyser om angrerett i tråd med lovens krav.

5 REGELVERKET SOM ER RELEVANT I SAKEN

5.1 Krav til prisliste

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

Formålet bak kravene til prisliste er å gjøre det enklere å navigere i tilbudet av strømavtaler, slik at forbrukeren kan treffe godt informerte valg.³ Kravene til prisliste 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.

Prislisten 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 prislisten 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. Prislisten skal også

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

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 nettjenester, tilgjengelig her.

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.

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

5.2 Krav til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse

5.2.1 Generelt

Angrerettloven 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 strømvakter 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, og opplysninger om at «forbrukeren som bruker angreretten, etter å ha bedt om oppstart av tjenesteleveringen i henhold til § [...] 19, skal ha ansvar for rimelige kostnader, jf. § 26 første ledd» jf. § 8 første ledd bokstav j.

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

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

Når det gjelder opplysningene som skal gis forbruker før avtaleinngåelse etter angrl. § 8 første ledd bokstav h og j, følger det av § 8 andre ledd at den næringsdrivende skal anses å ha oppfylt opplysningsplikten i første ledd bokstav h og j, dersom skjema for opplysninger om angrerett er korrekt utfyllt og gitt til forbrukeren. Av § 8 femte ledd følger det at departementet

i forskrift kan gi nærmere bestemmelser om standardisert angreskjema, samt om «*hvordan opplysningsplikten skal oppfylles, herunder at opplysninger om angreretten skal gis ved bruk av et standardisert skjema for opplysninger om angrerett*».

I forskrift om opplysningsplikt og angrerett mv. av 20.06.2014 § 2 første ledd, er følgende bestemt:

«Ved avtaler om varer og tjenester som ikke er finansielle tjenester, kan den næringsdrivende gi forbrukeren opplysningsskjema for angrerett som tilsvare malen inntatt i forbrukerrettighetsdirektivet (Europaparlaments- og Rådsdirektiv 2011/83/EU) vedlegg 1 A»

Opplysningsskjema for angrerett på norsk, som tilsvare malen inntatt i forbrukerrettighetsdirektivet, ligger tilgjengelig på regjeringens nettside, og er da likt vedlegg 1A til forbrukerrettighetsdirektivet (2011/83/EU), heretter kalt standardskjemaet. Se varselet om vedtak vedlegg 1.

I standardskjemaet er det teknisk ikke lagt opp til at man skal gjøre endringer, kun krysse av for alternativer som da eventuelt automatisk legges til i standardteksten som allerede står i skjemaet. På standardskjemaet side to er det inntatt et punkt om «*Opplysninger om utfylling*», som gir den næringsdrivende instruks for utfyllingen av skjemaet.

Dersom dette skjemaet utfylles korrekt og gitt forbruker før avtaleinngåelse, vil opplysningsplikten etter angrl. § 8 første ledd bokstav h og j være oppfylt. Næringsdrivende er imidlertid ikke pålagt å bruke standardskjemaet, og kan også velge å gi opplysningene på annen måte, så lenge lovens krav blir oppfylt.

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.

Dersom forbrukeren benytter seg av angreretten innen angrefristen, skal den næringsdrivende tilbakebetale alle betalinger som er mottatt fra forbrukeren, jf. angrl. § 24. Retten på tilbakebetaling bortfaller imidlertid dersom forbrukeren uttrykkelig har bedt den næringsdrivende om førtidig oppstart av levering, altså oppstart før utløpet av angrefristen jf. angrl. § 26. I så tilfelle må forbrukeren betale for mottatt strøm inntil angreretten benyttes.

Forbrukerens betalingsplikt faller likevel bort dersom den næringsdrivende ikke har gitt opplysninger i samsvar med angrl. § 8 første ledd, bokstav h og j, jf. angrl. § 26 andre ledd, bokstav a. Dette gjelder også dersom forbrukeren ikke uttrykkelig har bedt om at leveringen skal begynne før utløpet av angrefristen i samsvar med § 19, jf. § 26 andre ledd bokstav b. Av angrl. § 19 fremgår følgende:

«Ønsker forbrukeren at levering av tjenester starter opp før utløpet av angrefristen, jf. § 21, skal den næringsdrivende kreve at forbrukeren uttrykkelig ber om dette.»

5.2.2 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 og j, 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.⁴

Om de tilsvarende kravene «*clear and comprehensible manner*», jf. direktivet art. 6 (1), heter det følgende i EU-kommisjonens veiledning til direktivet⁵:

«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)

6 DE FAKTISKE FORHOLDENE I SAKEN

6.1 Kort om Helgeland Kraft

⁴ Se EU-domstolens dom i sak C-536/20 (Tiketa), avsnitt 53.

⁵ Se Commission Notice on the interpretation and application of the Consumer Rights Directive av 17. desember 2021, punkt 3.1.2.

Helgeland Kraft er en av Norges største strømleverandører, og leverer strøm og strømrelaterte produkter til privatkunder over hele Norge. I henhold til oversikten Forbrukertilsynet har mottatt fra Elhub AS, hadde Helgeland Kraft totalt [REDACTED] forbrukerkunder per 01.02.2023.

Selskapets siste avlagte årsregnskap er for 2022. Årsregnskapet viste driftsinntekter på kr 614 371 000, og et driftsresultat på kr 135 858 000.

Vedlegg 1 Årsregnskap for 2022

6.2 Kort presentasjon av strømvitalene

Forbrukertilsynet undersøkte nettsiden til Helgeland Kraft (helgelandkraft.no) i perioden 07.-15.03.2023. På tidspunktet for Forbrukertilsynets kontroll markedsførte Helgeland Kraft følgende kraftavtaler til privatkunder på sine hjemmesider:

- «Fastpris 2 år Nord-Norge»
- «Fastpris 3 år Nord-Norge»
- «Espot»
- «Webspot»
- «Solavtale»

6.3 Prislister

På hjemmesiden hadde Helgeland Kraft en side som het «Prislister». Se varselet om vedtak vedlegg 2.

Denne siden viste en oversikt over gjeldende gebyrer og kostnader mv. Oversikten var tilgjengelig dersom man trykket på «Meny» oppe til høyre på nettsiden, og deretter på «Utgåtte strømvitaler» i nedtrekksmenyen. Se varselet om vedtak vedlegg 3.

I tillegg var det en lenke til listen i avtalevilkårene, se varselet om vedtak vedlegg 4, punkt 7:

«7. HKS fakturerer kunder månedlig etterskuddsvis etter reelt-, eller stipulert forbruk der hvor avlesning ikke er tilgjengelig. Har du sagt "ja takk til alle" eller "alltid eFaktura" i nettbanken din, vil vi sende deg eFaktura. Alternativt vil vi sende deg papirfaktura. Papirfaktura medfører et fakturagebyr i henhold til gjeldende satser som du finner her. [hyperlenke til prislister]»

Helgeland Kraft hadde også en side med oversikt over alle sine strømvitaler. Denne listen inneholdt opplysninger om avtalenavn og enkelte opplysninger om avtaletype for noen av avtalene. Bak hvert avtalenavn var det også en knapp «Bestill», der bestilling av avtalen

kunne gjennomføres, samt en knapp «Les mer», hvor man kunne klikke seg inn til avtalens hovedpresentasjonsside, heretter kalt landingsside. Se varselet om vedtak vedlegg 5.

6.4 Opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse

Dersom man gikk inn på den enkelte strømvtale som fortsatt var åpen for nytegning («Fastpris 2 år Nord-Norge», «Fastpris 3 år Nord-Norge», «Espot», «Webspot» eller «Solavtale»), fikk man opp mer informasjon om den enkelte avtalen. Se varselet om vedtak vedlegg 6 og 7.

Dersom man trykket på «Bestill» i markedsføringen av den enkelte avtalen, kom man videre til et bestillingsskjema der man måtte fylle ut mobilnummer. Se varselet om vedtak vedlegg 8 og 9.

Ved å fylle inn mobilnummer og klikke på «Finn meg», fikk man opp informasjon om strømmåleren, og man kunne velge oppstartsdato. I forbindelse med dette stod det:

«Velg ønsket oppstartsdato i feltet nedenfor. Hvis du lar feltet være tomt blir oppstart om to dager»

For å bestille den aktuelle avtalen, måtte man deretter fylle ut e-postadresse, samt huke av på hvert av følgende punkter, se varselet om vedtak vedlegg 10 og 11:

«Jeg bekrefter at jeg har lest og forstått avtalevilkårene [hyperlenke til avtalevilkår]. Jeg bekrefter valg oppstartsdato.

Jeg aksepterer at selv om jeg har angrerett, må jeg betale for de dagene jeg har fått levert strøm fra Helgeland Kraft Strøm, og er kjent med angreretten [hyperlenke til angreskjema og skjema med opplysninger om angrerett].»

Når det gjelder det siste punktet om at forbrukeren måtte bekrefter at hen var «kjent med angreretten», var ordet «angreretten» markert i blått, med en hyperlenke til angreskjema og skjema med opplysninger om angrerett. Ved å trykke på hyperlenken, kom man til Helgeland Krafts angreskjema og skjema med opplysninger for bruk av angrerett. Se varselet om vedtak vedlegg 12.

Direkte under tittelen i Helgeland Krafts skjema for opplysninger om angrerett, stod det at:

«Ved korrekt utfylt skjema anses opplysningen i angrerettloven § 8 første ledd bokstav h, i og j jf. annet ledd, gitt».

Skjemaet fremstod i utgangspunktet likt som standardskjemaet for opplysning om angrerett som ligger tilgjengelig på regjeringens nettside, og som er basert på vedlegg 1A til forbrukerrettighetsdirektivet.

Helgeland Krafts skjema var imidlertid ikke likt som standardskjemaet: Under punktet «*Virkninger av at angreretten brukes*», hadde Helgeland Kraft fjernet det som står om forbrukers rett til tilbakebetaling ved bruk av angreretten.

Punktet «*Virkninger av at angreretten brukes*», lyder slik i standard skjema for opplysninger om angrerett (dersom man har lagt til siste avsnitt om utførelse av tjenester før angrefristens utløp, se note 6 i standardskjemaet):

«Dersom du går fra denne avtalen, skal vi tilbakebetale alle betalinger vi har mottatt fra deg, herunder leveringskostnadene (med unntak av tilleggskostnader som følge av at du har valgt en annen type levering enn den billigste typen standardlevering vi tilbyr), uten unødig opphold og i alle tilfeller senest 14 dager etter den dag vi mottar melding om din beslutning om å gå fra denne avtalen.

Vi foretar tilbakebetalingen med samme betalingsmiddel som du benyttet ved den opprinnelige transaksjonen, med mindre du uttrykkelig har avtalt noe annet med oss.

I alle tilfeller vil du ikke bli pålagt noe gebyr som følge av tilbakebetalingen.

Dersom du har anmodet om at utførelsen av tjenestene (derunder levering av vann/gass/elektrisitet/fjernvarme) skal påbegynnes før angrefristen utløper, skal du betale oss et beløp som står i forhold til det som er utført eller levert fram til du underrettet oss om at du ønsket å gå fra avtalen, sammenlignet med full oppfyllelse av avtalen.» (vår understreking)

Punktet «*Virkninger av at angreretten brukes*», lød imidlertid slik i Helgeland Krafts skjema for opplysninger om angrerett:

«Dersom du har anmodet om at utførelsen av tjenestene (derunder levering av vann/gass/elektrisitet/fjernvarme) skal påbegynnes før angrefristen utløper, skal du betale oss et beløp som står i forhold til det som er utført eller levert fram til du underrettet oss om at du ønsket å gå fra avtalen, sammenlignet med full oppfyllelse av avtalen.»

Helgeland Kraft hadde erstattet det som står i standardskjemaet om virkningene ved bruk av angreretten – som er tilbakebetaling av alle betalinger Helgeland Kraft har mottatt fra forbruker. I stedet hadde Helgeland Kraft kun inntatt avsnittet om anmodning om at utførelsen av tjenesten skal påbegynnes før angrefristen utløper.

Forbrukertilsynet gikk så langt som mulig i bestillingsprosessen, uten å faktisk fullføre bestillingen/avtaleinngåelsen. Vi fant ikke at de fjernede opplysningene ble formidlet til forbrukeren på annen måte før avtaleinngåelsen.

6.5 Endringer foretatt av Helgeland Kraft på hjemmesiden etter mottak av varselet om vedtak

På bakgrunn av varselet om vedtak og avholdt veiledningsmøte mellom Helgeland Kraft og Forbrukertilsynet 05.07.2023 og 10.08.2023, samt veiledning gitt per e-post av Forbrukertilsynet i etterkant av varselet, har Helgeland Kraft endret sin praksis. Selskapet oppgir at de nå har rettet de ulovlige forholdene relatert til angrerett, og at de har opprettet en prisliste på sin hjemmeside.

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

Vedlegg 2 Skjermbilder fra Helgeland Krafts hjemmeside

Stikkprøvene fremkom det at Helgeland Kraft ga opplysninger om angrerett, og virkningen av at angreretten benyttes, herunder retten på tilbakebetaling i bestillingsprosessen. Forbrukeren måtte også uttrykkelig be om førtidig oppstart av avtalen, og det ble gitt informasjon om hvilke konsekvenser dette fikk for forbrukerens rettigheter. Helgeland Kraft hadde også endret sin praksis slik at standard oppstartsdato var satt til etter utløpet av angrefristen på 14 dager, og ba heller ikke om samtykke til betalingsplikt for mottatt strøm uavhengig av om man hadde anmodet om førtidig oppstart. I tillegg hadde Helgeland Kraft opprettet en skjematisk prisliste som var tilgjengelig via lenke i hamburgermenyen øverst på hjemmesiden.

7 HELGELAND KRAFTS MERKNADER TIL VARSELET OM VEDTAK

Helgeland Kraft oversendte merknader til varselet om vedtak 12.07.2023 og 09.08.2023. I merknadene bekrefter Helgeland Kraft at de har innrettet seg etter varselet om vedtak. I tillegg har selskapet poengtert at forbrukeren, også før Helgeland Kraft mottok varselet om vedtak, måtte bekrefte at hen hadde lest og forstått avtalevilkårene, bekrefte valgt oppstartsdato og bekrefte å ha lest og forstått informasjon om angrerett. Helgeland Kraft hadde ellers ingen merknader til innholdet i varselet som sådan.

8 FORBRUKERTILSYNETS VURDERINGER

8.1 Manglende prisliste på hjemmesiden

Forbrukertilsynet fant ikke noen prisliste på Helgeland Krafts hjemmesider som ga en samlet oversikt over alle strømvtaler.

Helgeland Kraft hadde ingen prisliste på nettsiden over aktive strømvtaler som selskapet tilbød. Selskapet hadde kun en side med oversikt over tilgjengelige avtaler med avtalenavn, hvor man kunne trykke på «Bestill» for å gjennomføre bestillingen av avtalen, eller «Les mer» for å få tilgang til avtalens landingsside, se varselet om vedtak vedlegg 5.

Helgeland Kraft hadde imidlertid det de omtalte som en prisliste for utgåtte avtaler, det vil si avtaler som ikke lenger var i salg. Denne listen inneholdt kun avtalenavn, som inneholdt hyperlenke til en side der det fremgikk ytterligere opplysninger om avtalen, og enkelte prisopplysninger. Se varselet om vedtak vedlegg 2.

Verken oversiktssiden over tilgjengelige avtaler, eller listen over utgåtte avtaler som selskapet omtalte som prisliste, oppfyller forskriftens krav til en samlet, systematisert og skjematisk fremstilling av obligatoriske opplysninger som ivaretar intensjonen om å gjøre det enkelt å sammenligne strømlleverandørens avtaler, jf. prisf. § 21.

For øvrig bemerker vi at navnet på priselementkategoriene i listen for de utgåtte avtalene, i seg selv kan være villedende for forbrukere. Det ble ikke opplyst om avtalestype, og det å kalle avtalens påslag for «Pris pr. kWh», vil enkelt kunne oppfattes som den samlede prisen kunden betaler per kWh. På samme måte vil «Pris pr. mnd», som i realiteten er månedsgebyret, kunne mistolkes som den totale prisen kunden betaler per måned, selv om de fleste vil reagere på sistnevntes størrelse som urealistisk.

Forbrukertilsynet konkluderer etter dette med at Helgeland Kraft på tidspunktet for Forbrukertilsynets kontroll ikke hadde en prisliste på sin hjemmeside, og oppfylte dermed ikke kravene i prisf. § 21.

8.2 Manglende opplysninger om angrerett

8.2.1 Helgeland Kraft ga ikke opplysninger om virkningen av at angreretten brukes

Helgeland Kraft valgte å gi sine kunder opplysninger om angreretten etter angrl. § 8 første ledd bokstav h, ved bruk av standard angreskjema. Likevel hadde Helgeland Kraft, i strid hvordan skjemaet er bygd opp, fjernet følgende opplysninger om virkninger av at angreretten brukes:

«Dersom du går fra denne avtalen, skal vi tilbakebetale alle betalinger vi har mottatt fra deg, herunder leveringskostnadene (med unntak av tilleggskostnader som følge av at du har valgt en annen type levering enn den billigste typen standardlevering vi tilbyr), uten unødig opphold og i alle tilfeller senest 14 dager etter den dag vi mottar melding om din beslutning om å gå fra denne avtalen.»

Vi foretar tilbakebetalingen med samme betalingsmiddel som du benyttet ved den opprinnelige transaksjonen, med mindre du uttrykkelig har avtalt noe annet med oss.

I alle tilfeller vil du ikke bli pålagt noe gebyr som følge av tilbakebetalingen.»

Etter angrl. § 8 første ledd bokstav h, skal forbruker gis opplysninger om «at det foreligger angrerett og standardisert skjema for bruk av angrerett (angreskjema), samt vilkårene, tidsfristene og fremgangsmåtene for å bruke angreretten, jf. § 20 første og annet ledd.»

§ 20 første og annet ledd lyder som følger:

«Forbrukeren har rett til å gå fra avtalen (angrerett) ved å gi melding til den næringsdrivende før utløpet av angrefristen, jf. § 21. Angrefristen anses overholdt dersom melding er sendt før utløpet av fristen.»

Meldingen kan fremsettes ved bruk av utfylt angreskjema eller ved fremsettelse av annen utvetydig erklæring.»

Etter Forbrukertilsynets vurdering følger kravet til å gi opplysninger om virkningene av at angreretten brukes, direkte av lovens ordlyd, ved at loven angir at «vilkårene» for å bruke angreretten skal opplyses. Henvisningen til § 20 første og annet ledd omfatter kun henvisning til tidsfristene og fremgangsmåtene som alltid gjelder for å bruke angreretten. Vilråene for å bruke angreretten, herunder virkningene av å bruke angreretten, er imidlertid svært forskjellig mellom varer og tjenester, og avhengig av den enkelte salgsavtale, se note 4-6 i standardskjemaet for opplysninger om angrerett.

Denne tolkningen av ordlyden understøttes av at opplysninger om virkningen av bruk av angreretten er avgjørende for at forbrukeren skal kunne forstå hva angreretten er. Informasjon om virkninger av bruk av angreretten er nødvendig for at forbruker effektivt skal kunne bruke angreretten, i tråd med direktivets og lovens formål. Det er nettopp virkningene av angreretten som gjør angreretten til en angrerett, til forskjell fra for eksempel en avtalt avbestillings- eller oppsigelsesrett. Dersom opplysninger om virkningene av angreretten ikke gis, bortfaller avgjørende opplysninger som skal sette forbruker i stand til å forstå hva angreretten innebærer.

Det at standard skjemaet for opplysninger om angrerett inneholder opplysninger om virkningene av angreretten, understøtter også en slik forståelse av ordlyden og det bakenforliggende direktivet. Forutsetningen for at opplysningsplikten i angrl. § 8 bokstav h og i direktivet er oppfylt ved bruk av standard skjemaet, er nettopp at skjemaet er fullstendig og korrekt utfyllt. Derfor er det kun lagt opp til utfylling, altså tillegg av informasjon, i samsvar med notene på side to i standard skjemaet. Det er etter Forbrukertilsynets syn en presumsjon for at samtlige av opplysningene som fremgår av skjemaet for opplysninger om angrerett, med tillatte tilpasninger, er nødvendige for å oppfylle kravet til opplysninger om angrerett i angrl. § 8 bokstav h. Hvis ikke ville vedlegget til direktivet ha lagt opp til at næringsdrivende skal gå ut over direktivets krav, hvilket har formodningen mot seg. Basert på lovens og direktivets ordlyd, og informasjonen som fremgår av standard skjema for opplysninger om angrerett, er det ikke åpnet for at den næringsdrivende skal gjøre endringer i form av å fjerne tekst på side én i standard skjemaet. Dette skyldes at informasjonen som fremgår her, er avgjørende for å oppfylle lovens krav til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse.

Forbrukertilsynet konkluderer etter dette med at en næringsdrivende ikke har gitt tilstrekkelige opplysninger om angreretten etter angrl. § 8 første ledd bokstav h dersom forbruker ikke får opplysninger om virkningene av angreretten.

Helgeland Kraft hadde i skjemaet for opplysninger om angrerett, fjernet opplysningene om virkninger av at angreretten brukes, og ga heller ikke disse opplysningene på annen måte før avtaleinngåelse.

Helgeland Kraft oppfylte etter dette ikke opplysningskravet i angrerettloven § 8 bokstav h.

8.2.2 Helgeland Kraft ga ikke opplysninger om forbrukerens betalingsplikt ved førtidig oppstart

Som nevnt følger det av § 8 første ledd at opplysningene som skal gis før inngåelse av avtalen, skal gis forbrukeren på en «klar og forståelig måte».

Kravet om at opplysningene om konsekvensen av å velge førtidig oppstart i angrl. § 8 bokstav j gis på en «klar og forståelig måte», innebærer at den næringsdrivende må gi opplysningene på en måte som gjør forbrukeren oppmerksom på opplysningene, og at opplysningene bør gis på det tidspunktet som er mest relevant og hensiktsmessig i bestillingsprosessen.

For å sikre at forbrukeren gjøres oppmerksom på opplysningene om konsekvensen av å velge førtidig oppstart i angrl. § 8 bokstav j, må disse opplysningene gis i forbindelse med valg av oppstartsdato. Dette understøttes av at dersom et konkret valg vil ha direkte

konsekvenser for forbrukerens rettigheter, så må forbrukeren gjøres oppmerksom på konsekvensene nettopp på det tidspunktet som valget tas.

I Helgeland Krafts prosess for avtaleinngåelse ble forbrukeren gitt anledning til å velge oppstartsdato for avtalen. I den forbindelse fremgikk det at dersom forbrukeren avsto fra å velge oppstartsdato, ble oppstartsdato automatisk satt til to dager etter avtaleinngåelsen. Det sto ikke noe om andre konsekvenser av å velge oppstartsdato.

Lengre ned på siden måtte forbrukeren huke av for bekreftelse av oppstartsdato, se varselet om vedtak vedlegg 10 og 11.

I bestillingsskjemaet til Helgeland Kraft måtte forbrukeren bekrefte at hen er kjent med angreretten, se varselet om vedtak vedlegg 16-19.

I skjema for opplysninger om angrerett, som var tilgjengelig via lenke, under punktet om «*Virkningen av at angreretten brukes*», fremgikk det opplysninger om at dersom forbrukeren har anmodet om at leveringen skal begynne før utløpet av angrefristen «*[...] skal du betale oss et beløp som står i forhold til det som er [...] levert*» frem til benyttelsen av angreretten, se varselet om vedtak vedlegg 12. Dette tilsvarer i hovedsak opplysningene i angrl. § 8 første ledd bokstav j.

Helgeland Kraft ga altså opplysninger om konsekvensen av å velge førtidig oppstart i skjemaet for opplysninger om angrerett, som var tilgjengelig via lenken i bestillingsskjemaet. Opplysningene ble imidlertid kun gitt via lenken, og i tillegg var lenken inntatt på et annet sted enn der valg av oppstartsdato skjedde.

Helgeland Kraft ga dermed ikke informasjon om konsekvensen av å velge førtidig oppstart i forbindelse med valg av oppstartsdato. Når det ved valg av oppstartsdato heller ikke fremgikk opplysninger om at valgt dato var, eller kunne være, før utløpet av angrefristen, vil dette medføre en risiko for at forbrukeren verken forsto at det valgte oppstartstidspunktet var før utløpet av angrefristen, eller konsekvensene den førtidige oppstarten hadde. Forbruker fikk heller ikke noe incentiv til å sjekke om valget av oppstartsdato hadde noen konsekvenser.

På denne bakgrunn anser Forbrukertilsynet at Helgeland Kraft ikke ga opplysningene om forbrukerens betalingsplikt for mottatt levering ved førtidig oppstart på en «*klar og forståelig måte*» jf. § 8 første ledd bokstav j. Opplysningene anses da som ikke gitt.

Helgeland Kraft oppfylte etter dette ikke opplysningskravet i angrerettloven § 8 bokstav j på tidspunktet for Forbrukertilsynets kontroll.

8.2.3 Helgeland Kraft oppfylte ikke kravet til uttrykkelig anmodning om førtidig oppstart

Av angrl. § 19 følger det at dersom forbrukeren ønsker at levering av tjenesten starter opp før utløpet av angrefristen, skal den næringsdrivende kreve at «forbrukeren uttrykkelig ber om dette».

I EU-kommisjonens veiledning⁶ til direktiv 2011/83, fremgår det til artikkel 8 (8), som tilsvarer angrl. § 19, at kravet om at forbrukeren uttrykkelig har bedt om oppstart før utløp av angrefristen, ikke er til hinder for at den næringsdrivende legger til rette for at forbrukeren kan komme med en slik uttrykkelig anmodning. Det er imidlertid forbrukeren selv som må avgi denne anmodningen.

For at oppstartsdato for levering av tjenesten skal settes før utløpet av angrefristen, må forbrukeren på eget initiativ anmode om, eller aktivt bekrefte ønske om, oppstart av avtalen før utløpet av angrefristen. I dette ligger et krav om at forbrukeren, i forbindelse med valg av oppstartsdato, må gis opplysninger om at dersom valgt oppstartsdato er før 14 dager etter avtaleinngåelse, så innebærer dette at levering av avtalen vil skje før utløpet an angrefristen på 14 dager.

Ved bestilling av Helgeland Krafts avtaler kunne forbrukeren enten aktivt velge oppstartsdato, eller så kunne man avstå fra å velge, med den konsekvens at oppstartsdatoen var om to dager. I sistnevnte tilfelle ville standard oppstartsdato medføre at levering av tjenesten startet før utløpet an angrefristen. Det fremgikk imidlertid ingen informasjon om dette i forbindelse med valg av oppstartsdato i bestillingsskjemaet, se varselet om vedtak vedlegg 16-19.

Forbrukeren måtte huke av for bekreftelse av valgt oppstartsdato før gjennomføringen av bestilling av avtalen, men her ble det heller ikke gitt noen informasjon om oppstartsdatoen og forholdet til angrefristen – informasjonen ble gitt uavhengig av om man hadde fått standard oppstartsdato eller selv valgt oppstartsdato som lå før angrefristens utløp, eller om man hadde valgt oppstartsdato som lå etter angrefristens utløp. Ved at oppstart før angrefristens utløp var standardvalget, og forbruker heller ikke ble gitt informasjon om konsekvensen av dette, eller å sette inn en annen, valgt oppstartsdato før angrefristens utløp, anser Forbrukertilsynet at forbrukere ved å benytte Helgeland Krafts bestillingsskjema aldri ville måtte avgi en uttrykkelig anmodning om førtidig oppstart i samsvar med kravet i angrl. § 19.

Helgeland Kraft oppfylte etter dette ikke kravet i angrl. § 19 til uttrykkelig anmodning fra forbruker om at tjenesten skal starte opp før utløpet av angrefristen.

⁶ Se Commission Notice on the interpretation and application of the Consumer Rights Directive av 17. desember 2021, punkt 3.1.2.

Vi bemerker for ordens skyld at når forbrukeren ikke uttrykkelig har bedt om førtidig oppstart av levering, og det heller ikke er gitt opplysninger om konsekvensen ved førtidig oppstart, vil konsekvensen være at forbrukerens betalingsplikt etter angrl. § 26 første ledd faller bort, jf. andre ledd bokstav a og b. Vi bemerker for øvrig at også opplysninger i samsvar med § 8, første ledd bokstav h, må meddeles forbrukeren på en klar og forståelig måte for at en næringsdrivende skal kunne kreve betaling for mottatt levering i angrerettperioden, jf. § 26 andre ledd bokstav a.

8.3 Aksept fra alle kunder for betalingsplikt, uavhengig av anmodning om førtidig oppstart og ikke, er i strid med angrerettloven

I bestillingsskjemaet til Helgeland Krafts strømvavtaler måtte forbrukeren huke av for følgende, se varselet om vedtak vedlegg 10 og 11:

«Jeg aksepterer at selv om jeg har angrerett, må jeg betale for de dagene jeg har fått levert strøm fra Helgeland Kraft Strøm, og er kjent med angreretten.»

Forbrukerens betalingsplikt for mottatt strøm gjelder imidlertid kun dersom forbrukeren uttrykkelig har bedt om at leveringen starter før utløpet av angrefristen i tråd med angrl. § 19, jf. angrl. § 26 andre ledd.

Helgeland Kraft krevde på sin side en uforbeholden aksept for at kunden pliktet å betale for mottatt strøm, uavhengig av om dette kravet var oppfylt eller ikke.

Av angrl. § 3 følger det at loven ikke kan fravikes ved avtale til ulempe for en forbruker.

Den aktuelle bekreftelsen kunden måtte avgi i Helgeland Krafts bestillingsskjema, er etter dette i strid med angrl. § 26 andre ledd.

Vi bemerker for ordens skyld at konsekvensen av lovens ufravikelighet er at forbrukerens uforbeholdende aksept for betalingsplikt for mottatt strøm i strid med angrl § 26 andre ledd bokstav a og b, vil være ugyldig, jf. angrl. § 3. Krav om betaling for tiden før utløpet av angrefristen forutsetter også at forbruker har mottatt opplysninger om konsekvensen ved valg av førtidig oppstart på en klar og forståelig måte i tråd med angrl. § 8 første ledd, bokstav j, jf. angrl. § 26, se punkt 6.2.2 ovenfor.

8.4 Vurdering av om Helgeland Kraft har innrettet sin praksis etter varselet om vedtak

Basert på endringene Helgeland Kraft hadde gjort per 05.10.2023, vurderer Forbrukertilsynet at Helgeland Kraft har innrettet prosessen for avtaleinngåelse og prislisten i tråd med

vedtaket. 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 Helgeland Krafts hjemmeside når det gjelder forholdene vedtaket gjelder. Vi understreker at det er Helgeland 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 markedsføringsloven eller angrerettloven, kan vi fatte vedtak jf. mfl. § 36 andre ledd, jf. angrl. § 28.

Som vi har redegjort for ovenfor, har Forbrukertilsynet konkludert med at Helgeland Kraft har brutt prisf. § 21, jf. mfl. § 10, og angrl. § 8 første ledd bokstav h og j samt angrl. §§ 19 og 26 andre ledd.

For at vi skal kunne fatte vedtak ved brudd på angrl. §§ 8, 19 og 26, må vedtak være 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. 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 strømvtales og eventuelt sammenligne med andre strømvtales, og ble fastsatt nettopp fordi mange forbrukere i dag opplever strømmarkedet som svært uoversiktlig.

Kravene til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse i angrl. § 8 bokstav h og j, skal sikre at forbrukeren settes i stand til å forstå innholdet i angreretten og konsekvensene av at angreretten brukes. Kravet til uttrykkelig anmodning om førtidig oppstart i angrl. § 19 og 26 sikrer at rettighetene etter angrerettloven ikke begrenses, med mindre forbrukeren selv ber om det.

Forbrukertilsynets vurdering er derfor at hensynet til at forbrukerne skal kunne orientere seg i markedet og enkelt sammenligne priser, og hensynet til forbrukerne, begrunnet 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.

10 FORBUDS- OG 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. I tillegg kan Forbrukertilsynet nedlegge forbud og påbud for å sikre at bestemmelser som er 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 omgåelser av tidligere forbud.⁷

Når det gjelder kravet til prisliste, ble de skjerpede kravene i prisopplysningsforskriften mye omtalt i media. Eksempler på dette er inntatt i varselet om vedtak vedlegg 13-15.

I tillegg publiserte Forbrukertilsynet 20.10.2022 en veileder som redegjorde for hvordan forskriftens krav var å forstå. Se varselet om vedtak vedlegg 16 og 17.

Samtlige strømleverandører, herunder Helgeland Kraft, burde dermed ha vært godt kjent med de nye kravene til prisliste, og selskapene hadde i tillegg hatt 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.

Som nevnt i punkt 3, mottok alle strømleverandører, herunder Helgeland Kraft, 25.11.2022 et orienteringsbrev om kravene til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse. Se varselet om vedtak vedlegg 18 og 19.

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 20.

Samtlige strømleverandører, herunder Helgeland Kraft, burde dermed ha vært godt kjent med kravene angrerettloven stiller 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 Helgeland Kraft.

⁷ Jf. MR-2010-601 (Ryanair) og Lunde/Michaelsen, Markedsføringsloven med kommentarer (3.utg.) side 431

Når det gjelder de utelatte opplysningene om virkninger av å bruke angreretten, hadde Helgeland Kraft fjernet avsnittet om rett på tilbakebetaling fra skjema for opplysninger om angrerett, samtidig som de beholdt informasjonen øverst på siden om at dersom skjemaet er korrekt utfyllt og gitt til forbrukeren så anses krav om opplysninger i angrl. § 8 første ledd, bokstav h og j, for å være oppfylt. Dette gir forbrukeren et inntrykk av å ha mottatt samtlige lovpålagte opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse, og har på bakgrunn av dette ingen forutsetninger for å skulle vite om sin eventuelle rett på tilbakebetaling.

Helgeland Krafts praksis med å ikke gi informasjon om oppstartstidspunktets relasjon til angrefristen, og konsekvensene som førtidig oppstart har for forbrukerens rettigheter, hadde også potensielt store konsekvenser for forbrukeren dersom forbrukeren ikke var kjent med sine rettigheter knyttet til angrerett på annen måte. Det er en betydelig risiko for at forbrukere ikke er kjent med kravet om forbrukerens uttrykkelige anmodning om førtidig oppstart, og konsekvensen dette har for den næringsdrivendes mulighet for å kunne kreve betaling for levering i angrerettperioden.

Det at Helgeland Kraft både krevde et uforbeholdent samtykke fra forbruker om betalingsplikt for mottatt strøm dersom forbrukeren benytter seg av angreretten, og ikke sørger for uttrykkelig anmodning om førtidig oppstart av leveransen, er i strid med et grunnleggende krav i angrl. §§ 19 og 26 andre ledd.

Etter Forbrukertilsynets vurdering er det, på bakgrunn av lovbruddene som har skjedd og forholdene ellers i saken, en nærliggende risiko for lignende lovbrudd fra Helgeland 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.

Helgeland Kraft har opplyst at de har innrettet sin praksis på alle punkter etter at de mottok varselet om vedtak. Basert på den begrensede undersøkelsen Forbrukertilsynet har gjort, stemmer dette, se punkt 8.4 ovenfor. Det at Helgeland Kraft har endret sin praksis, endrer uansett ikke vår vurdering av at det er behov for vedtak i saken. Formålet med å fatte forbuds- og påbudsvedtak med tvangsmulkt er å sørge for at Helgeland Kraft også *fremover i tid* overholder lovens krav. Tvangsmulkt kan ikke utløses med mindre Helgeland Kraft i

fremtiden bryter forbuds- eller påbudsvedtakene. Selskapet kan enkelt unngå tvangsmulkt ved nettopp å overholde vedtakene.

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

10.2 Tvangsmulkt og utmåling

For å sikre at påbuds- og forbudsvedtakene blir overholdt, skal Forbrukertilsynet som hovedregel fastsette en tvangsmulkt som Helgeland Kraft skal betale dersom selskapet overtrer vedtaket, jfr. 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 vedtakene.

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 unnlattelsen 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 for de fire vedtakene, legger Forbrukertilsynet 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. Når det gjelder pålegget om å gi opplysninger om angrerett i tråd med kravene i angrl. § 8 bokstav h og j, legger vi vekt på at de utelatte opplysningene er helt avgjørende for at forbrukeren skal kunne forstå innholdet av angreretten, sine rettigheter ved bruk av angreretten, og konsekvensene som uttrykkelig anmodning om førtidig oppstart har for forbrukerens rettigheter og plikter. Praksisen med å kreve uforbeholdent samtykke til betaling for mottatt strøm i angrerettperioden, og praksisen med å ikke kreve uttrykkelig anmodning ved førtidig oppstart, kan medføre at forbrukere tror de ikke har rettigheter som de faktisk har.

Forbrukertilsynet legger videre vekt på at det bør være enkelt for Helgeland Kraft å overholde samtlige av vedtakene, slik at selskapet lett kan unngå tvangsmulkt. Forbrukertilsynet kan heller ikke se at det vil være særlig byrdefullt for Helgeland Kraft å etterkomme forbudet og påbudene også i fremtiden. Vi viser i den forbindelse til at Helgeland Kraft plikter å følge reglene i både angrerettloven og i prisopplysningsforskriften, herunder å ha tilstrekkelige rutiner på plass for å sikre at loven ikke brytes. Vi legger også vekt på at Helgeland Kraft kan oppnå vesentlige fordeler ved å ikke overholde særlig vedtakene som gjelder angrerett. Også disse forholdene taler for at tvangsmulkten ikke må settes for lavt.

Når det gjelder Helgeland Kraft økonomiske evne, hadde Helgeland Kraft i 2022 en høy omsetning med driftsinntekter på kr 614 371 000 og et driftsresultat på kr 135 858 000.

For at det ikke skal lønne seg for selskapet å overtre vedtakene, anser Forbrukertilsynet at det er nødvendig med en viss størrelse på tvangsmulkten.

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 hvert av vedtakene skal være kr 100 000 for hver påbegynt uke det enkelte vedtaket ikke overholdes. Mulktens størrelse synes ikke spesielt byrdefullt for Helgeland Kraft. Samtidig anser vi at mulktens størrelse er høy nok til at det ikke vil lønne seg for selskapet å overtre vedtakene.

Forbrukertilsynet har fattet forbuds- og 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 at alvorligheten av lovbruddene disse sakene gjelder, etter vårt syn er relativt lik. I tillegg er samtlige av de 14 selskapenes 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

Helgeland Kraft 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 Helgeland 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