

Ishavskraft AS

*Dokumentet blir kun sendt pr. e-post*

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 23/2015-30

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 Ishavskraft AS (org.nr. 979 139 268) (**Ishavskraft**). Vi viser også til Ishavskrafts merknader til varselet av 10.08.2023, veiledningsmøte avholdt 21.09.2023, og til øvrig korrespondanse i saken.

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

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

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

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

Dersom Ishavskraft har spørsmål til vedtaket, eller har behov for veiledning i saken, kan selskapet ta kontakt med saksbehandler på e-post (Mari Bakke Akslen, [mba@forbrukertilsynet.no](mailto:mba@forbrukertilsynet.no))

## 2 VEDTAKET

Forbrukertilsynet fatter herved følgende vedtak mot Ishavskraft:

- 1. Ishavskraft AS påbys å gi opplysninger om angrerett etter angrerettloven § 8 første ledd bokstav h på en klar og forståelig måte før inngåelse av avtaler om salg av strøm til forbrukere via selskapets hjemmesider.**
- 2. Ishavskraft AS skal betale kr 100 000 i tvangsmulkt for hver påbegynt kalenderuke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelsen 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 (angrl.) § 28.

## 3 INFORMASJON OM HVA VEDTAKET BETYR

Som det står i vedtaket, kan Forbrukertilsynet utløse tvangsmulkten dersom Ishavskraft fra og med 04.12.2023 bryter vedtaket. For å unngå økonomiske konsekvenser, må selskapet 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 12.10.2023 at Ishavskrafts praksis på dette tidspunktet var i overensstemmelse med de krav som følger av vedtaket. Vi understreker imidlertid at det er Ishavskraft selv som er ansvarlig for at selskapets praksis er i samsvar med vedtaket.

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

Vi presiserer at vedtaket betyr at tvangsmulkten løper for hver påbegynt kalenderuke. Dette betyr at dersom Ishavskraft bryter påbudsvedtaket 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 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.

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.<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. Ishavskraft 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 AVTALEINNGÅELEN

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.

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

---

<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

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.

## 6 DE FAKTISKE FORHOLDENE I SAKEN

### 6.1 Kort om Ishavskraft AS

I henhold til oversikten Forbrukertilsynet har mottatt fra Elhub AS, hadde Ishavskraft [REDACTED] forbrukerkunder per 01.02.2023.

Siste offentlige tilgjengelige årsregnskap for Ishavskraft er fra 2022. I 2022 hadde Ishavskraft driftsinntekter på kr 6 067 844 000, og et driftsresultat på kr 83 699 000.

#### Vedlegg 1 Årsregnskap for 2022

### 6.2 Opplysninger gitt om angrerett på Ishavkrafts hjemmeside

Forbrukertilsynet undersøkte nettsiden til Ishavskraft ([www.ishavskraft.no](http://www.ishavskraft.no)) på enkelte dager i mars 2023. Det ble også gjort noe etterkontroll av nettsiden i mai 2023.

På startsidene til Ishavskraft stod det under «*Snarveier*» helt nederst på siden en lenke til «*Skjemaer*». Se varselet om vedtak vedlegg 2.

Ved å trykke på «*Skjemaer*», ble man ledet videre til en side som hadde tittelen «*Skjemaer*». På denne siden var «*Angrerettsskjema*» plassert nederst på listen av de norskspråklige skjemaene. Trykket man på «*Angrerettsskjema*», ble en ny fane åpnet i nettleseren, med et angreskjema. Se varselet om vedtak vedlegg 3.

Forbrukertilsynet har skjermopptak av prosessen beskrevet ovenfor gjennomført 14.03.2023 og per 24.05.2023.

Forbrukere som besøkte nettsiden til Ishavskraft, ble allerede på startsidene presentert for muligheten til å starte avtaleinngåelsesprosessen ved å trykke på knappen merket med teksten «*Finn beste avtale for deg*» høyt oppe på startsidene. Ved å trykke på knappen merket med teksten «*Finn beste avtale for deg*», kom man videre til en side med tittelen «*Strømvtaler*». Nettsiden var forhåndsinnstilt på privatavtaler, se varselet om vedtak vedlegg 2 og 4.

På denne siden kunne man velge mellom spotpris- eller fastprisavtale, og man fikk en oversikt over innholdet i den valgte avtalen. Ved å legge inn hvilket prisområde man tilhørte, fikk man også opp noe mer detaljerte prisopplysninger. Under knappen merket med teksten «*Bestill spotpris*», ev. «*Bestill fastpris*», kunne man trykke på teksten «*Les avtalevilkår her*».

Gjorde man det, fikk man opp Ishavskrafts avtalevilkår for levering av kraft til privatkunder. Avtalevilkårene var like for alle strømvavtaler som ble tilbudt privatkunder. Se varselet om vedtak vedlegg 5.

I avtalevilkårene stod det svært lite om forbrukernes angrerett. Under overskriften «*Leverandørskifte, kundebytte og angrerett*» stod det kun følgende:

*«I de tilfeller hvor kunden har angrerett gir kunden Ishavskraft mulighet til å iverksette oppstart før angrefristens utløp. Dersom kunden likevel benytter seg av angreretten, må kunden betale for strømmen som blir levert frem til leveransen er avsluttet.»*

Det var ikke gitt noe informasjon i avtalevilkårene om vilkårene, tidsfristene eller fremgangsmåtene for å benytte angreretten. Angreskjema var heller ikke nevnt eller lenket til.

Ved å gå tilbake til siden «*Strømvavtaler*», og trykke på knappen merket med teksten «*Bestill spotpris*», ev. «*Bestill fastpris*», åpnet bestillingsskjemaet seg. Her måtte man fylle inn kontaktopplysninger m.m. Omtrent midt i dette skjemaet måtte man krysse av for at man hadde lest og godtok Ishavskrafts avtalevilkår, samt at man var gjort kjent med sine rettigheter knyttet til angreretten. På denne siden var formuleringen «*våre avtalevilkår for strøm*» og ordet «*angreretten*» gjort til hyperlenker som ledet videre til henholdsvis Ishavskrafts avtalevilkår for privatkunder, og til det som per 24.05.2023 var en tom side, men som per 14.03.2023 inneholdt et angreskjema. Se varselet om vedtak vedlegg 6.

Avtalevilkårene var de samme som omtalt ovenfor, se varselet om vedtak vedlegg 5. Angreskjemaet som tidligere ble vist ved å trykke på «angreretten», var per 14.03.2023 det samme som i varselet om vedtak vedlegg 3. Per 24.05.2023 kom man til en tom side når man trykket på lenken «angreretten».

Forbrukertilsynet har skjermopptak av de ovenfor beskrevne prosesser på Ishavskrafts hjemmesider per 14.03.2023 og per 24.05.2023.

Vi fant heller ikke informasjon om angreretten andre steder på selskapets hjemmesider.

### 6.3 Endringer foretatt av Ishavskraft på hjemmesiden etter mottak av varselet om vedtak

På bakgrunn av varselet om vedtak og veiledning gitt per e-post av Forbrukertilsynet i etterkant av varselet, har Ishavskraft opplyst at de har gjort endringer i bestillingsprosessen på sin hjemmeside, og inntatt korrekt angreskjema og skjema for opplysninger om angrerett via lenke. Selskapet har også tilgjengeliggjort angreskjema og skjema for opplysninger om angrerett andre steder på hjemmesidene.

Forbrukertilsynet tok 12.10.2023 stikkprøver på Ishavskrafts hjemmeside for å kontrollere om Ishavskraft hadde gjort endringer når det gjelder forholdene som er omfattet av varselet om vedtak

Av stikkprøvene fremkom det at angrerettsskjemaet var oppdatert til korrekt versjon, og det var også inntatt skjema for opplysninger om angrerett via lenke i bestillingsportalen. Lenke til angreskjema og skjema for opplysninger om angrerett var også tatt inn i markedsføringen på landingssiden.

**Vedlegg 2** Skjermbilder fra Ishavskrafts hjemmeside 12.10.2023

## 7 ISHAVSKRAFTS MERKNADER TIL VARSELET OM VEDTAK

Ishavskraft ga i epost av 10.08.2023 sine merknader til varselet om vedtak.

I merknadene redegjorde Ishavskraft for hvilke tiltak som var iverksatt på bakgrunn av varselet om vedtak, og Ishavskraft uttalte at selskapet var positive til at Forbrukertilsynet kontrollerer og sanksjonerer brudd på lover og forskrifter i bransjen. Ishavskraft hadde ingen merknader til innholdet i varselet om vedtak som sådan.

## 8 FORBRUKERTILSYNETS VURDERINGER

### 8.1 Manglende opplysninger om angrerett før avtaleinngåelsen

I Ishavskrafts avtalevilkår var det gitt svært begrenset informasjon om angreretten. Informasjon om vilkårene, tidsfristene og fremgangsmåtene for å benytte angreretten var fraværende, i tillegg var formuleringen «*I de tilfeller hvor kunden har angrerett (...)*» egnet til å skape usikkerhet hos forbrukerne om de i det hele tatt hadde angrerett. Forbrukere som inngikk strømavtale via nettsidene, hadde som utgangspunkt alltid 14 dagers angrefrist etter at avtalen ble inngått. På denne bakgrunn er det klart at opplysningene som ble gitt om angreretten i avtalevilkårene var både mangelfulle, og ikke gitt på en «*klar og forståelig måte*», i strid med angrl. § 8 første ledd bokstav h.

I løpet av Ishavskrafts bestillingsprosess var det, som beskrevet over i punkt 5.2, lenket til et angreskjema. Lenken var imidlertid ikke fungerende per 24.05.2023, og ledet kun til en tom side. Det ble med andre ord ikke gitt noen opplysninger om angreretten i løpet av bestillingsprosessen.

Helt nederst på Ishavskrafts hjemmeside, kunne man finne et angreskjema ved å trykke på «*Skjemaer*» i bunnmenyen. Deretter kunne man trykke på *Angrerettsskjema*». Ved å gjøre dette fikk man som nevnt opp et utdatert angreskjema som var ment for finansielle tjenester. Strøm er ikke en finansiell tjeneste.

Til tross for at angreskjemaet både var utdatert og var for finansielle tjenester, fremgikk det likevel noen opplysninger om fremgangsmåte og vilkår for å benytte seg av angreretten som også var relevant for forbrukere i forbindelse med strømvtaler. Om tidsfrister stod det imidlertid at «*Du har 14 dagers (evt 30 dagers) ubetinget angrerett*», dette var også overskriften på skjemaet. For finansielle tjenester er dette riktig, men for ikke-finansielle tjenester er dette feil. For ikke- finansielle tjenester er angrefristen 14 dager. Det finnes ikke tjenester eller varer av ikke- finansiell art som har en angrefrist på 30 dager, og setningen er derfor egnet til å skape usikkerhet rundt angrefristens lengde for strømvtaler. I det utdaterte angreskjemaet var det videre henvist til en tidligere versjon av angrerettloven.

Paragrafhenvisingene var derfor feil etter gjeldende angrerettlov, og vil gi noen mening etter gjeldende angrerettlov. Dette gjør det vanskelig for forbrukerne å kontrollere opplysningene de har fått opp mot hva de har krav på å få av opplysninger, og dermed sette seg inn i sine rettigheter etter loven.

At skjemaet som var benyttet var tiltenkt finansielle tjenester, gjorde at informasjonen som fremkom i skjemaet også var myntet på finansielle tjenester. Blant annet omtales finansielle tjenester som individuell pensjonsordning, livsforsikringer og BSU. Begrepsbruken i skjemaet var også klart rettet mot finansielle tjenester, blant annet ble låneavtaler og avtaler om nettbank, benyttet som eksempler, depotgebyr og tinglysningsgebyrer ble omtalt og det ble henvist til finansavtaleloven og forsikringsavtaleloven. Dette er naturlig informasjon å motta, og kan også være til god hjelp, dersom man skal inngå en avtale om finansielle tjenester. Er avtalen man skal inngå derimot om tjenester som ikke er av finansiell karakter, slik som strøm, er dette informasjon som er egnet til å skape forvirring, usikkerhet og uklarhet hos forbrukerne, om deres rett til å angre og innholdet i denne rettigheten. Skjemaets begrepsbruk, formuleringer og paragrafhenvisinger bidrar til at opplysningene som faktisk fremkommer i skjemaet, ikke kan anses å være gitt på en «*klar og forståelig måte*».



Forbrukertilsynet konkluderer etter dette med at det utdaterte angreskjemaet, beregnet på finansielle tjenester, ikke var tilstrekkelig til å oppfylle opplysningskravet som følger av angrl. § 8 første ledd bokstav h for en strømvatle.

På tidspunktet for Forbrukertilsynets kontroll oppfylte dermed ikke Ishavskraft opplysningskravet i angrerettloven § 8 bokstav h. Opplysningene var under enhver omstendighet ikke gitt på en «klar og forståelig måte» slik loven krever.

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

Basert på endringene Ishavskraft hadde gjort per 12.10.2023, vurderer Forbrukertilsynet at Ishavskraft har endret bestillingsprosessen på sin nettside slik at opplysninger om angrerett etter angrerettloven gis på en klar og forståelig måte før inngåelsen av avtaler via selskapets hjemmeside, 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 Ishavskrafts hjemmeside når det gjelder forholdene vedtaket gjelder. Vi understreker at det er Ishavskrafts 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 Forbrukertilsynet fatte vedtak jf. mfl. § 36 andre ledd, jf. angrl. § 28.

Som vi har redegjort for ovenfor, har Forbrukertilsynet konkludert med at Ishavskraft har brutt angrl. § 8 første ledd ved å ikke gi forbrukeren opplysninger om angrerett på en klar og forståelig måte før avtaleinngåelsen. Forbrukertilsynet kan da fatte vedtak om påbud og tvangsmulkt dersom vedtak er begrunnet i hensyn til forbrukerne, jf. mfl. § 39 første ledd, jf. § 35 andre ledd, jf. angrl. § 28. Vilåret «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.

Lovbruddet Ishavskraft har begått gjelder brudd på angrl. § 8 første ledd, som 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 har krav på standardisert angreskjema og 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 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.<sup>3</sup>

Som nevnt i punkt 3 mottok alle strømleverandører, herunder Ishavskraft, 25.11.2022 et orienteringsbrev fra Forbrukertilsynet om kravene til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse. Se varselet om vedtak vedlegg 7 og 8.

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 9.

Samtlige strømleverandører, herunder Ishavskraft, 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 Ishavskraft.

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

---

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

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

## 10.2 Tvangsmulkt og utmåling

For å sikre at påbudsvedtaket blir overholdt, skal Forbrukertilsynet som hovedregel fastsette en tvangsmulkt som Ishavskraft 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 unnlåtelsen 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 både enkelt og lite byrdefullt for Ishavskraft å sørge for å etterkomme påbudsvedtaket også i fremtiden, slik at selskapet lett kan unngå tvangsmulkt. Vi viser i den forbindelse til at Ishavskraft plikter å følge reglene i angrerettloven, herunder å ha tilstrekkelige rutiner på plass for å sikre at loven ikke brytes. Dette taler for at tvangsmulkten ikke må settes for lavt.

Når det gjelder Ishavskrafts økonomiske evne, hadde selskapet i 2022 en høy omsetning med driftsinntekter på kr 6 067 844 000, og et positivt driftsresultat på kr 83 699 000. For at det ikke skal lønne seg for selskapet å overtre vedtaket, anser Forbrukertilsynet at det er nødvendig med en viss størrelse på tvangsmulkten.

Vi legger også vekt på at Ishavskraft 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 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 vedtaket ikke overholdes. Mulktens størrelse synes ikke spesielt byrdefull for Ishavskraft. Samtidig anser vi at mulktens størrelse er høy nok til at det ikke vil lønne seg for selskapet å overtre vedtaket.

Forbrukertilsynet har fattet forbuds- og påbudsvedtak med tvangsmulkt også overfor 13 andre strømlieferandører 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

Ishavskraft 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 Ishavskraft 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*