

KRAFTRIKET AS

Dokumentet blir kun sendt pr. e-post

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 23/2016-21

17.11.2023

Saksbehandler: Mari Bakke Akslen

Dir.tlf: 990 84 659

Vedtak med tvangsmulkt - villedende markedsføring og manglende prisliste

1 INNLEDNING

Forbrukertilsynet viser til varsel om vedtak av 22.06.2023 til Kraftriket AS (org.nr. 975 991 512) (**Kraftriket**). Vi viser også til selskapets merknader til varselet om vedtak av 17.08.2023, veiledningsmøter avholdt 12.07.2023 og 12.09.2023, og til øvrig korrespondanse i saken.

Vi har nå fattet vedtak i saken. Forbrukertilsynet har konkludert med at Kraftriket har brutt loven, og at det vil få økonomiske konsekvenser hvis selskapet bryter loven igjen. Vedtaket er inntatt i punkt 2. Vi understreker at basert på Forbrukertilsynets stikkprøver i tilknytning til dette vedtaket, så må Kraftriket fremdeles gjøre endringer for å være i tråd med vedtaket og unngå tvangsmulkt. For å ikke bryte forbudsvedtaket som gjelder markedsføring, må Kraftriket innta opplysninger om risiko knyttet til pris i markedsføringen av forvaltningsavtaler på sin hjemmeside, se vår vurdering i punkt 8.3.

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

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

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

Dersom Kraftriket 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)

2 VEDTAKET

Forbrukertilsynet fatter herved følgende vedtak mot Kraftriket:

- 1. Kraftriket AS forbys å markedsføre strømavtaler til forbrukere uten at alle vesentlige opplysninger om følgende forhold fremgår av markedsføringen på en hensiktsmessig måte, jf. markedsføringsloven § 6, jf. § 8 og prisopplysningsforskriften § 20:**

- i. Størrelsen på alle priselementer eller hvordan prisen beregnes, og**
- ii. risiko knyttet til pris.**

Forbudet gjelder kun markedsføring på selskapets hjemmeside, og kun i de tilfellene markedsføringen på selskapets hjemmeside utgjør en oppfordring til kjøp etter markedsføringsloven § 8 fjerde ledd.

- 2. Kraftriket AS skal betale kr 100 000 i tvangsmulkt for hver påbegynt kalenderuke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av forbudet i punkt 1. Tvangsmulkten kan utløses fra og med 04.12.2023, slik at fristen for oppfyllelse er 03.12.2023.**
- 3. Kraftriket AS påbys å ha en lett tilgjengelig prisliste på selskapets hjemmeside, jf. prisopplysningsforskriften § 21 første ledd. Prislisten skal tilfredsstillende kravene til innhold og presentasjon i prisopplysningsforskriften § 21 første, andre og tredje ledd.**
- 4. Kraftriket AS 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.**

Lovhjemlene for vedtaket er markedsføringsloven (mfl.) §§ 40 og 41, jf. § 39 første ledd.

3 INFORMASJON OM HVA VEDTAKET BETYR

Som det står i vedtaket, kan Forbrukertilsynet utløse tvangsmulkten dersom Kraffriket fra og med 04.12.2023 bryter vedtaket. For å unngå økonomiske konsekvenser, må Kraffriket dermed sørge for å overholde vedtaket senest innen utgangen av 03.12.2023.

Som vi har vurdert i punkt 8.3, tilsier våre stikkprøver per 25.10.2023 at Kraffrikets praksis ikke fullt ut er i samsvar med de krav som følger av vedtaket. Kraffriket må foreta nødvendige korrigeringer og tilpasninger innen utgangen av 03.12.2023 for å unngå tvangsmulkt. Vi understreker at det er selskapet selv som er ansvarlig for at alt av selskapets praksis er i samsvar med vedtaket

Vi vil utløse tvangsmulkten dersom vi blir kjent med at Kraffriket 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 Kraffriket for eksempel 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 17.12.2023 til og med 17.12.2028, jf. mfl. § 39 første ledd.

4 BAKGRUNN FOR SAKEN – FORBRUKERUFORDRINGER 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 strømvavtaler gir forbruker riktige og fullstendige opplysninger om avtalen.

Markedsføringsloven stiller en rekke krav til markedsføring av og vilkår i strømvavtaler, 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 strømvavtaler 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 strømvavtaler. Fordi forbrukerne kan ha løpende avtaler som ikke lenger tilbys, skal strømlleverandører 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.

Forbrukertilsynet gjennomførte i mars 2023 en kontroll av at strømbansjen overholdt utvalgte, grunnleggende forbrukervernregler. Strømbansjen består av omtrent 90 ulike aktører som alle tilbyr strømvavtaler til privatkunder.¹ Av hensyn til effektiv ressursbruk valgte Forbrukertilsynet å rette kontrollen mot de 20 største aktørene i strømbansjen 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. Kraftriket var en av disse 20 aktørene.

I kontrollen undersøkte vi følgende forhold:

- Om markedsføring av strømvavtaler på strømlleverandørenes 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 prislisen fyller lovens krav.
- Om aktørene før avtaleinngåelse opplyser om angrerett i tråd med lovens krav.

5 REGELVERKET SOM ER RELEVANT I SAKEN

5.1 Generelt om forbudet mot urimelig handelspraksis

Markedsføringsloven § 6 første ledd forbyr «urimelig handelspraksis». Det følger av loven at en handelspraksis er urimelig dersom den «strider mot god forretningskikk» overfor forbrukere, og er egnet til «vesentlig å endre forbrukernes økonomiske atferd slik at de treffer beslutninger de ellers ikke ville ha truffet». Markedsføring er en form for handelspraksis,

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 er registrert med et fåtall privatkunder.

jf. mfl. § 5 bokstav d.

Det følger av bestemmelsens fjerde ledd at en handelspraksis alltid er urimelig dersom den er villedende etter mfl. §§ 7 eller 8.

5.2 Villedende markedsføring

5.2.1 Krav til all markedsføring

Det følger av mfl. § 7 at en handelspraksis er villedende dersom den inneholder «*uriktige opplysninger og dermed er usannferdig*» eller «*på annen måte er egnet til å villedde forbrukerne*» med hensyn til ett eller flere av momentene som fremgår i bokstav a til h. I tillegg må praksisen være egnet til å påvirke forbrukerne til å treffe en økonomisk beslutning som de ellers ikke ville ha truffet.

Mens markedsføringsloven § 7 sier noe om når en handelspraksis kan være villedende ut fra det som uttrykkelig sies, bestemmer lovens § 8 at en handelspraksis også kan være villedende dersom vesentlige opplysninger er utelatt eller skjult.

Etter markedsføringsloven § 8 er en handelspraksis villedende dersom den i sin konkrete sammenheng, eller etter en helhetsvurdering, utelater eller skjuler vesentlige opplysninger som forbrukeren trenger for å ta en informert økonomisk beslutning.

Ved vurderingen av om opplysninger er utelatt, skal det tas i betraktning plass- eller tidsmessige begrensninger ved mediet som brukes til å formidle handelspraksisen, og eventuelle tiltak fra den næringsdrivende for å gjøre opplysningene tilgjengelige for forbrukerne på annen måte, jf. mfl. § 8 første ledd andre punktum.

Videre er handelspraksisen også villedende etter mfl. § 8 dersom opplysningene presenteres på en uklar, uforståelig, tvetydig eller uhensiktsmessig måte.

Praksisen anses likevel bare som villedende etter mfl. § 8 dersom den er egnet til å påvirke forbrukerne til å treffe en økonomisk beslutning de ellers ikke ville ha truffet. Det er ikke et krav at forbrukerne faktisk treffer en økonomisk beslutning på bakgrunn av den villedende markedsføringen.² Det er nok at handelspraksisen er egnet til å påvirke forbrukerne til å treffe en slik beslutning som de ellers ikke ville ha truffet. Bestemmelsen rammer vidt, og en

² Bestemmelsene i markedsføringsloven bygger i stor grad på direktiv om urimelig handelspraksis (2005/29/EC). Begrepet «*økonomisk beslutning*» er brukt i markedsføringsloven i stedet for direktivets begrep «*transaksjonsbeslutning*», men begrepene har samme betydning. Direktivet definerer «*transaksjonsbeslutning*» i art. 2 bokstav k slik:

økonomisk beslutning kan være alt fra en beslutning om å inngå en avtale, en beslutning om å avstå fra å inngå en avtale, en beslutning om å sammenligne en avtale med andre avtaler, eller en beslutning om å avstå fra å gjøre dette.

Vurderingen av om markedsføringen er egnet til å påvirke forbrukerne til å treffe en økonomisk beslutning som de ellers ikke ville ha truffet, tar utgangspunkt i en vanlig forbruker, en «gjennomsnittsfbruker». Etter praksis fra Markedsrådet forutsettes gjennomsnittsfbrukeren «etter festnet praksis å være alminnelig opplyst, rimelig oppmerksom og velunderrettet», jf. MR-2019-327, punkt 4. Markedsrådet, som viser til praksis fra EU-domstolen (sak C-210/96, avsnitt 31), legger videre til grunn at en gjennomsnittsfbruker er en «kritisk person, som opptrer bevisst og oppmerksomt på markedet, og som etter undersøkelser av varenes kvalitet og pris treffer effektive valg. Det må stilles visse krav til en gjennomsnittsfbrukers evne til kritisk vurdering av markedsføringsbudskap (...)», jf. MR-2019-327 punkt 4.

5.2.2 Opplysninger som alltid er vesentlige ved «oppfordring til kjøp»

Mens kravene omtalt over gjelder alle former for markedsføring, stiller mfl. § 8 særlige krav til markedsføring som utgjør «oppfordring til kjøp». Med oppfordring til kjøp menes kommersiell kommunikasjon som inneholder informasjon om ytelsens egenskaper og pris og dermed setter forbruker i stand til å foreta et kjøp, jf. mfl. § 8 fjerde ledd. Lovens forarbeider forutsetter at enhver markedsføring i form av kommersiell kommunikasjon der det er angitt en pris på en nærmere identifisert ytelse, i utgangspunktet anses som en kjøpsoppfordring.³

Hva som i praksis utgjør en kjøpsoppfordring må vurderes konkret i hvert enkelt tilfelle. Eksempler på kjøpsoppfordringer for strømvtaler er en nettside som angir en avtale og viser et priselement for den aktuelle avtalen. Det er ikke nødvendig at forbruker i den aktuelle kommunikasjonen (markedsføringen) faktisk gis en mulighet til å inngå en avtale.⁴

Ved oppfordring til kjøp anses en del angitte opplysninger som vesentlige, jf. mfl. § 8 tredje ledd. Blant annet regnes følgende opplysninger som vesentlige:

- Opplysninger om ytelsens hovedegenskaper, i relevant omfang for mediet og ytelsen,
- Opplysninger om prisen inklusive avgifter, eller, hvis ytelsens art gjør at prisen ikke med rimelighet kan utregnes på forhånd, hvordan prisen beregnes.

«enhver beslutning som forbrukeren treffer om hvorvidt, hvordan eller på hvilke vilkår vedkommende kjøper, betaler helt eller delvis, beholder eller avhender et produkt eller utøver en avtalefestet rett knyttet til produktet, enten forbrukeren beslutter å foreta en slik handling eller avstår fra det».

³ Ot.prp.nr.55 (2007-2008) punkt 7.4.2.1.

⁴ C-122/10 Sverige/Ving, avsnitt 27-33.

I tillegg fastsetter prisopplysningsforskriften (prisf.) § 20 hvilke opplysninger som anses vesentlige ved markedsføring av strømvavtaler, jf. mfl. § 8. Disse tilleggskravene ved markedsføring av strømvavtaler er fastsatt med hjemmel i mfl. § 10 tredje ledd.

Opplysningene som angis i prisf. § 20 skal inntas i markedsføringen av strømvavtaler når markedsføringen regnes som en kjøpsoppfordring. Formålet med disse uttrykkelige kravene ved markedsføring av strømvavtaler er å sikre at forbrukere får tilstrekkelig med opplysninger til å kunne sette seg inn i og forstå hva slags avtale det er snakk om, slik at forbrukere kan ta informerte valg.

Følgende opplysninger regnes etter prisf. § 20 som vesentlige ved markedsføring av strømvavtaler som utgjør oppfordring til kjøp:

- Om avtaletypen er spotpris, fastpris, standard variabel eller annen.
- Alle obligatoriske priselementer og størrelsen på disse. Dersom størrelsen på priselementene som strømleverandøren fastsetter ikke med rimelighet kan utregnes på forhånd, skal det fremgå hvordan prisen beregnes.
- Avtalens og priselementenes varighet, herunder eventuelle garantiers varighet, dersom denne er begrenset.
- Eventuell bindingstid og eventuelt bruddgebyr.
- Perioden det må forskuddsbetales for, dersom avtalen krever forskuddsbetaling.
- Eventuelle vilkår for å kvalifisere for avtalen.
- At eventuelle tilleggstjenester som tilbys ikke er obligatoriske.
- At avtalen kan sammenlignes med andre avtaler på Forbrukerrådets strømprisportal. Ved oppfordring til kjøp fremsatt digitalt, skal hyperlenke til Forbrukerrådets strømprisportal inntas.

Dersom markedsføring utgjør en «*oppfordring til kjøp*», og opplysningene etter mfl. § 8 tredje ledd eller prisf. § 20 annet ledd ikke er inntatt, er skjult eller er presentert på en uklar, uforståelig, tvetydig eller uhensiktsmessig måte, vil markedsføringen i utgangspunktet være villedende og forbudt. Dette gjelder likevel bare dersom denne mangelen ved markedsføringen er egnet til å påvirke forbrukerne til å treffe en økonomisk beslutning de ellers ikke ville ha truffet.

5.2.3 Særlig om opplysning om hvordan prisen beregnes og risiko knyttet til pris som hovedegenskaper ved strømvavtaler

Til forskjell fra en mengde andre varer og tjenester, er strøm i en særstilling. Det er ingen kvalitative eller kvantitative forskjeller på strømmen som de ulike strømleverandørene tilbyr sine forbrukerkunder. En av de få og viktigste forskjellene på de ulike strømvavtalene er derfor strømprisen. Ulike avtale typer har ulike prismekanismer, og innebærer forskjellig

forutberegnelighet eller risiko knyttet til strømprisen. Det er derfor essensielt for forbruker at dersom størrelsen på et priselement ikke kan angis, så skal det fremgå hvordan prisen beregnes, i tråd med kravet til vesentlige opplysninger i mfl. § 8 og slik uttrykkelig presisert i prisf. § 20 bokstav b.

Alle avtale typer for strøm innebærer en viss risiko knyttet til pris. Ved en fastprisavtale vil det være risiko for om avtalen på sikt vil lønne seg sett i forhold til spotprisen (markedsprisen) på strøm, selv om prisen som sådan gir forutberegnelighet. Når markedsføringen av en fastprisavtale klart oppgir at strømprisen er fast, og oppgir prisen, får forbruker tilstrekkelig med opplysninger til å kunne vurdere strømprisen. Ved en spotprisavtale vil prisen være uten risiko sett i forhold til markedsprisen for strøm, og markedsprisene publiseres dagen før strømmen brukes. Når markedsføringen av en spotprisavtale klart oppgir at strømprisen følger spotprisen, får forbruker tilstrekkelige opplysninger til selv å kunne sette seg inn i og forstå hvordan strømprisen fastsettes, og at strømprisen vil variere. Forbruker kan da også finne den til enhver tid gjeldende spotprisen, og i en viss grad tilpasse forbruket sitt til gjeldende strømpris.

Ved avtale typer som ikke direkte forholder seg til fastpris eller spotpris, vil det etter Forbrukertilsynets syn måtte stilles strengere krav til hvilke opplysninger som fremgår i markedsføringen. Dette gjelder både opplysninger om avtale typen, angivelsen av priselementene og hvordan disse beregnes, og eventuell risiko forbundet med prisen. Om det ikke stilles strenge krav her, vil forbruker risikere å ikke forstå hva som er strømprisen eller hvordan denne er beregnet, for på denne måten å kunne forstå om og hvordan strømprisen eventuelt kan forandre seg over tid. Disse hensynene ligger bak de uttrykkelige kravene til markedsføring av strøm som fremgår av prisf. § 20.

5.3 Krav til prisliste

I prisf. § 21 er det fastsatt krav om at strømleverandører som selger elektrisk kraft til forbrukere skal ha en prisliste.⁵ 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.⁶ Kravene til prisliste sikrer at forbruker enkelt skal kunne finne priser og vilkår for samtlige avtaler fra den aktuelle

⁵ 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.

⁶ Jf. høringsnotat av 08.04.2022 fra Barne- og familiedepartementet og Olje- og energidepartementet om forslag til endringer i prisopplysningsforskriften og forskrift om kraftomsetning og netjtjenester, tilgjengelig her

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 inneholde informasjon om at forbrukeren kan sammenligne avtalen med andre avtaler på Forbrukerrådets strømprisportal.

En naturlig forståelse av begrepet prisliste, er en liste med en samlet fremstilling der opplysningene kategoriseres og systematiseres i en skjematisk fremstilling. Også formålet bak kravet til prisliste 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.

6 DE FAKTISKE FORHOLDENE I SAKEN

6.1 Kort om Kraftriket

Kraftriket selger strømvavtaler til både privatkunder og bedriftskunder.

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

Selskapets sist avlagte årsregnskap er for 2022. Årsregnskapet viste driftsinntekter på kr 2 653 860 000, og et driftsresultat på kr 3 982 000.

Vedlegg 1 Årsregnskap 2022.

6.2 Om kraftriket.no

Forbrukertilsynet undersøkte nettsiden til Kraftriket (www.kraftriket.no) på enkelte dager i perioden fra 17.02.2023 til 08.03.2023.

På forsiden til Kraftriket var det inntatt en oversikt over de tre avtalene «Lokalstrøm», «Idrettsstrøm» og «Hyttestrøm», hver med en «les mer»-knapp. I tillegg var det en lenke, «strømvavtaler», lenger ned på forsiden. Se varselet om vedtak vedlegg 2.

Ved å trykke på lenken, kom man til en side som ga en oversikt over det synes å være alle strømavtaler Kraftriket tilbød til privatkunder på tidspunktet for Forbrukertilsynets kontroll. Hver av avtalene ble presentert i egne bokser med hver sin «*les mer og bestill*»-knapp. Hver boks inneholdt navn på avtalen og enkelte nøkkelopplysninger om avtalen. Se varselet om vedtak vedlegg 3.

Ved å trykke på den enkelte «*les mer og bestill*»-knappen, ble man tatt til en ny side som inneholdt ytterligere opplysninger om den aktuelle avtalen. Hver av sidene hadde en fane på venstre side med nøkkelopplysninger om avtalen, en tabell på høyre side med enkelte priselementer, mulighet for avhuking for lokasjon og en bestillingsknapp.

6.3 Oversikt over avtaler som ikke er i salg

Nederst på oversiktssiden over strømavtaler, var det en lenke «*Klikk her for oversikt over strømavtaler som ikke er i salg*». Ved å trykke på denne ble en tatt til en side med liste over en rekke avtaler, inndelt etter fastpris, spotpris og variabel. Hver av avtalene ble presentert med navn, og opplysninger om et fastbeløp og en pris. For fastprisavtalene var strømprisen angitt som et intervall, og det ble gitt opplysninger om hvilke soner avtalen ble tilbudt i. Se varselet om vedtak vedlegg 4.

6.4 Avtalevilkår

I Kraftrikets avtalevilkår var det vist til Standard Kraftleveringsavtale, i tillegg til produktvilkår. Produktvilkårene var forskjellige for de ulike avtalene, både de som var til salgs og de som ikke var til salgs. Se varselet om vedtak vedlegg 5.

6.5 Markedsføringen av enkelte avtaler på kraftriket.no

6.5.1 Avtalen «*ldrettsstrøm*»

Avtalen «*ldrettsstrøm*» var på oversiktssiden omtalt som følger (se varselet om vedtak vedlegg 3):

«Blanding av prissikring og spotpris, som gir en samlet strømpris hver måned. (...)

Blanding av spotpris og prissikring

Samme strømpris hver time, hver dag hele måneden

Prisen settes etterskuddsvis innen den 10. i påfølgende måned

Månedspris 48,75 kroner Sikringsgrad er 0-70 prosent Ingen bindingstid

For hver kWh du forbraker går 1 øre til ditt idrettslag».

På opplysningssiden for avtalen fremgikk de samme opplysningene som på oversiktssiden. Se varselet om vedtak vedlegg 6 og 7.

På høyre side var det inntatt en tabell med «*Pris Idrettsstrøm inkl. elsertifikat*», og opplysning om et fastbeløp på kr 48,75 per måned. Ved å trykke på lenken «*Idrettsstrøm*», fikk man opp en prishistorikk for avtalen. Prishistorikken inneholdt en strømpris for de ulike strømsone (øre/kWh) for hver måned fra august 2022 til januar 2023. På opplysningssiden var det også ytterligere informasjon om støtten til idrettslagene og informasjon om angrevert.

6.5.2 Avtalen «*NMK Forvaltning*»

Avtalen «*NMK Forvaltning*» var på oversiktssiden omtalt på samme måte som «*Idrettsstrøm*», se over, med unntak av at for hver kWh som kunden bruker «*går 1 øre til din lokale NMK Klubb*», i stedet for til «*ditt idrettslag*». Månedsbeløpet var også kr 39 i stedet for kr 48,75. Se varselet om vedtak vedlegg 8.

På landingssiden for avtalen fremgikk de samme opplysninger som på oversiktssiden. I tillegg fremgikk følgende, se varselet om vedtak vedlegg 9:

«NMK Forvaltning er en blanding mellom spot og prissikring. Prinsippet er det samme som benyttes for store industrikunder. Vi kjøper inn i store strømvolum, forvalter volumet basert på utsiktene fremover og kombinerer dette med spotprisen i ditt prisområde.»

På høyre side var det i tillegg angitt:

«På denne måten får du samme strømpris hver dag hele måneden – og målet er å unngå de høye toppene som en rendyrket spotprisavtale kan gi. Dette har over tid vist seg som en gunstig avtale prismessig.»

På bestillingssiden for avtalen var det gjentatt at «*NMK Forvaltning er en blanding mellom spot og prissikring, og har over tid vist seg som en gunstig strømavtale.*» Under bestillingsskjemaet var det inntatt en lenke man kunne trykke på for å få historiske priser. Prishistorikken viste historikken for de siste tre månedene. Se varselet om vedtak vedlegg 10-12.

6.6 Endringer foretatt av Krafriket på hjemmesiden etter mottak av varselet om vedtak

På bakgrunn av varselet om vedtak, avholdte veiledningsmøter og veiledning gitt per e-post av Forbrukertilsynet i etterkant av varselet, har Krafriket endret sin markedsføring og opprettet en prisliste på sine hjemmesider.

Forbrukertilsynet tok 25.10.2023 stikkprøver på Krafrikets hjemmeside for å kontrollere om Krafriket har gjort endringer når det gjelder forholdene som er omfattet av varselet om vedtak.

Krafriket hadde justert og lagt til informasjon i markedsføringen av forvaltningsavtalene om prisfastsettelse. Krafriket hadde også opprettet en skjematisk prisliste på hjemmesiden som var tilgjengelig via lenke i toppmenyen på hjemmesiden.

Vedlegg 2 Skjermbilder av deler av hjemmesiden som Forbrukertilsynet har kontrollert, 25.10.2023

7 KRAFTRIKETS MERKNADER TIL VARSELET OM VEDTAK

Krafriket ga i epost av 17.08.2023 sine merknader til varselet om vedtak.

Merknadene gjaldt hovedsakelig følgende forhold:

- a) Krafriket mener at kravet i prisf. § 21 til å gi opplysninger i prislisten om pris og prisintervall ikke passer for forvaltningsavtaler. For slike avtaler kan man ikke angi en någjeldende pris, fordi prisen fastsettes etterskuddsvis. Krafriket skriver at de avventer tilbakemelding fra Forbrukertilsynet på om de må ha med historiske priser i prislisten. I mellomtiden har selskapet i prislisten inntatt strømprisen fra forrige måned for forvaltningsavtalene.

Forbrukertilsynet viser til veiledningsmøtet avholdt 12.09.2023, der vi uttalte at dersom prisen for alle obligatoriske prislelementer fremgår av prislisten, og man i tillegg gir opplysninger om forrige måneds strømpris for forvaltningsavtaler, anser vi at kravet til å angi pris i prisf. § 21 er oppfylt. Vi forutsetter da at det kommer klart frem at den angitte strømprisen gjaldt for sist måned, og ikke for inneværende eller kommende måned(-er).

- b) Krafriket mener at en forbruker som har en av Krafrikets forvaltningsavtaler i praksis ikke vil risikere å få en strømpris langt over den gjennomsnittlige markedsprisen, slik Forbrukertilsynet skrev i varselet om vedtak. Selskapet viser til at dersom man

sammenligner med den gjennomsnittlige spotprisen per måned, så har de forvaltede avtalene historisk sett vist seg å gi gode priser for kundene.

Forbrukertilsynet er ikke enige i Kraftrikets påstand. Det ikke er hvorvidt avtalen i etterkant av avtaleinngåelse viser seg å være en god eller en dårlig avtale som er avgjørende for hvilke opplysninger selskapet må gi i markedsføringen. Poenget er at Kraftriket ikke noe pristak på sine forvaltningsavtaler. Dermed er det heller ingen maksgrense for hva prisen for den forvaltede strømmen kan bli. Det at Kraftriket historisk sett kan vise til gode resultater, er ingen garanti for at dette også vil gjelde for resultater fremover i tid. Lovens krav er at forbrukeren da gis opplysninger om prisfastsettelsen og risikoen forbundet med denne.

- c) Kraftriket viser videre til at Forbrukertilsynet sammenlignet resultatene til forvaltningsavtalene med det selskapet omtaler som den gjennomsnittlige «råspotprisen», og at denne ikke tar høyde for øvrige kostnader som forbrukeren må dekke, for eksempel marginer til strømleverandøren, el-sertifikater og profilkostnad. Videre bruker de fleste forbrukere mer strøm når spotprisen er høyest, og derfor vil forbrukere i praksis også betale mer enn gjennomsnittlig «råspotpris».

Forbrukertilsynet viser til at når det gjelder marginer, el-sertifikater og profilkostnad, vil dette typisk dekkes inn av strømleverandøren gjennom påslag og månedsbeløp. Dette inngår typisk ikke i strømprisen (spotprisen) som forbrukeren må betale.

Forbrukertilsynet erkjenner likevel at en sammenligning med det Kraftriket omtaler som råspotprisen, ikke nødvendigvis utgjør et ideelt sammenligningsgrunnlag. Dette fordi en forbruker typisk ikke vil betale gjennomsnittlig spotpris, og fordi forbruker i større eller mindre grad styrer forbruket sitt i tråd med prissvingningene og derfor kan ende med å betale både mer eller mindre enn gjennomsnittlig spotpris. Siden prisen under forvaltningsavtalen er lik for hele måneden, mener vi imidlertid at en sammenligning med spotprisen gir et tilfredsstillende grunnlag for å se om resultatene av den enkelte forvaltningsavtalen generelt sett har vært gode eller dårlige.

- d) Kraftriket er ikke enig i at det kan utledes fra mfl. § 8 eller prisf. § 20 at det skal opplyses om risiko forbundet med prisen på forvaltede produkter, utover beskrivelsen av hvordan prisen fastsettes.

Forbrukertilsynet er ikke enige i Kraftrikets syn. Hensynet bak kravet til angivelse og presentasjon av vesentlige opplysninger i mfl. § 8 er at forbrukeren skal gis tilstrekkelig med opplysninger om avtalen til at forbruker kan treffe en informert økonomisk beslutning. Vi viser til punkt 5.2 om regelverket vedtaket bygger på.

Fordi en forvaltningsavtale er en kompleks avtaletype, vil forbrukeren typisk ha behov for flere opplysninger enn dersom det er snakk om en enklere avtaletype.

Forbrukertilsynet mener at opplysninger om risiko er avgjørende for at forbrukeren skal kunne forstå hvordan forvaltningsavtalen fungerer. Da utgjør risiko ved prisen en hovedegenskap ved avtalen jf. mfl. § 8 tredje ledd bokstav a. Opplysninger om risiko knyttet til pris er også obligatorisk fordi det er opplysninger om hvordan prisen beregnes etter mfl. § 8 tredje ledd bokstav e. Opplysninger om risiko er derfor nødvendig for at forbrukeren skal kunne treffe en informert økonomisk beslutning. Vi viser også til vedtakets punkt 8.1.3.

- e) Krafriket mener at ordlyden i det varslede vedtaket ikke er tilstrekkelig konkret sett i lys av den veiledningen Forbrukertilsynet har gitt selskapet. Selskapet viser også til at det har vært lite søkelys på og veiledning knyttet til markedsføring av forvaltningsavtaler. Krafriket mener det er behov for ytterligere dialog i saken, at Forbrukertilsynet derfor må være pragmatiske, og vi ikke kan fatte vedtak med tvangsmulkt.

Forbrukertilsynet viser til dialog og veiledningsmøter med Krafriket, både i forkant og etterkant av at vi mottok selskapets merknader til varselet om vedtak.

Forbrukertilsynet mener vedtaket har en ordlyd som gir Krafriket tilstrekkelig handlingsrom til selv å kunne utforme markedsføringen, samtidig som det er klart hvilke opplysninger markedsføringen må inneholde for å være i samsvar med gjeldende regelverk. Forbrukertilsynet har gitt grundig veiledning til Krafriket, herunder konkrete tilbakemeldinger på hvilke utfordringer vi har sett i markedsføringen og hvilke endringer som må gjøres for at markedsføringen skal være i samsvar med vedtaket. Forbrukertilsynet har også oppfordret Krafriket til å ta kontakt dersom selskapet har behov for ytterligere veiledning. Vi viser ellers til vår vurdering av behovet for å fatte vedtak i punkt 10.1.

- f) Krafriket mener at størrelsen på den varslede tvangsmulkten er for høy, og at det ikke er forholdsmessighet mellom størrelsen på tvangsmulkten og hensynene som vedtaket skal ivareta, sett opp mot hvor alvorlig eventuelle brudd på vedtakene vil være. Krafriket viser til at en utelatelse av opplysninger om en enkelt strømvtale i prislisten ikke er så alvorlig, fordi disse opplysningene uansett fremgår andre steder på hjemmesiden og dermed er tilgjengelige for forbrukeren. Videre viser Krafriket til at utelatelse av opplysninger om risiko og prisfastsetting for forvaltningsavtalene heller ikke er så alvorlig, fordi forvaltningsavtalene har gitt gode priser for kundene og ikke medført noen særskilt risiko sammenlignet med spotprisavtaler. Derfor mener

selskapet at størrelsen på den varslede tvangsmulkten for brudd på forbuds- eller påbudsvedtaket vil være urimelig høy.

Forbrukertilsynet er ikke enige i dette, og viser til punkt 10.2 om utmålingen av tvangsmulkten. Forbrukertilsynet har riktignok satt ned tvangsmulkten sammenholdt med den varslede størrelsen på tvangsmulkten.

8 FORBRUKERTILSYNETS VURDERINGER

8.1 Markedsføringen av avtalene «*Idrettsstrøm*» og «*NMK Forvaltning*» utelot vesentlige opplysninger om avtalene

8.1.1 *Markedsføringen var oppfordringer til kjøp*

Markedsføringen av «*Idrettsstrøm*», se varselet om vedtak vedlegg 4 og 7, og markedsføringen av «*NMK Forvaltning*», se varselet om vedtak vedlegg 9, 10 og 12, var på kontrolltidspunktet etter Forbrukertilsynets vurdering åpenbart kommersiell kommunikasjon. Hver enkelt av disse sidene inneholdt opplysninger om egenskaper ved avtalen og priselementer, som dermed satt forbrukeren i stand til å ta en beslutning om å inngå den aktuelle avtalen, altså en økonomisk beslutning. Hver enkelt av disse sidene var dermed klart å regne som en oppfordring til kjøp, jf. mfl. § 8 fjerde ledd.

Når markedsføring utgjør en oppfordring til kjøp, er det som nevnt krav til at markedsføringen skal inneholde vesentlige opplysninger som forbrukeren trenger for å ta en informert økonomisk beslutning, jf. mfl. § 8. Kravene til opplysning som følger av pridf. § 20 bokstav a til h gjelder da også, siden disse bestemmelsene angir hvilke opplysninger som alltid er vesentlige ved oppfordring til inngåelse av avtaler om salg av elektrisk kraft.

8.1.2 *Opplysninger om hvordan prisen beregnes og risiko knyttet til prisen var vesentlige opplysninger om avtalene*

Kraftriket hadde i sin markedsføring av «*Idrettsstrøm*» og «*NMK Forvaltning*» angitt at avtalene var «*en blanding av prissikring og spotpris*» og at det var en «*sikringsgrad på mellom 0 – 70 prosent*».

En avtaletype som oppgis å være en «*blanding av prissikring og spotpris*», er ikke en avtaletype som har et allment kjent innhold på samme måte som for eksempel en timebasert spotprisavtale. Det må da stilles strenge krav til informasjon om hva avtaletypen innebærer. Vi presiserer at vurderingene vi har gjort nedenfor er basert på Forbrukertilsynets kunnskap om strømmarkedet. En gjennomsnittsforsbruker vil ikke ha samme forståelse av strømmarkedet, og vil dermed ikke automatisk se utfordringene ved avtalen.

Forbrukertilsynet er kjent med at flere aktører benytter seg av tilsvarende avtaletype (blanding av prissikring og spotpris, gjennom såkalte forvaltningsavtaler). Flere av disse avtalene har imidlertid ulike måter å beregne strømprisen på. Enkelte aktører operer eksempelvis med avtaler der forbruker som utgangspunkt forholder seg til den til enhver tid gjeldende spotprisen, men hvor forbruker får et tillegg eller fratrukk på fakturaen basert på strømselskapets finansielle forvaltning av strømmen. Enkelte aktører har et tak på hvor mye forbruker kan risikere å måtte betale sammenholdt med gjennomsnittlig spotpris den aktuelle måneden, mens andre ikke har en slik begrensning. Variasjonene i hvordan prisen fastsettes for disse forvaltede avtalene, medfører at det blir enda vanskeligere for forbrukere å sammenligne avtalene. Det må da stilles strenge krav til opplysningene som gis, slik at forbruker har mulighet til å forstå innholdet i avtalen.

Forbrukertilsynet tolker Kraffrikets beskrivelse av de to forvaltede avtalene som at Kraffriket gjør prissikringer for en viss mengde av strøm (0 – 70 prosent av nødvendig volum), og at prisen i spotprisprismarkedet vil gjelde for den andelen strøm Kraffriket til enhver tid ikke har prissikret. Det fremgikk ikke hva prissikringen på 0-70 prosent av volumet var basert på, altså om det var basert på kundens estimerte forbruk eller basert på totalvolumet for samtlige kunder som hadde denne avtalen. Under Kraffrikets forvaltningsavtaler varierer ikke strømprisen fra time til time, til forskjell fra rene spotprisavtaler, men er lik en hel kalendermåned, og blir fastsatt etterskuddsvis. Forbruker vil da få en fast strømpris for hele måneden. Denne prisen kan ligge enten over eller under enn den gjennomsnittlige spotprisen for perioden, avhengig av hvor stor andel av strømmen Kraffriket har prissikret og hvor godt eller dårlig resultat denne prissikringen gir opp mot spotpris. Det var likevel flere forhold i beregningen av pris under Kraffrikets avtaler som ikke fremgikk eller lot seg vurdere basert på markedsføringen, blant annet spørsmålet om forvaltningen tok høyde for lovpålagte elsertifikater og fortjeneste for Kraffriket.

Etter Forbrukertilsynets vurdering kan det neppe legges til grunn at en gjennomsnittsforbruker ville forstå markedsføringen på samme måte som skissert over. Eksempelvis kan begrepet «prissikring» lett misforstås, ved at forbruker tror at hen er sikret på en eller annen måte til sin fordel sammenholdt med spotprisen time for time.

I tillegg kan henvisningen til et spotpris-element gi forbruker forventninger om at prisen på en eller annen måte forholder seg direkte til den løpende timespotprisen på markedet. Dette er ikke tilfelle, i og med at strømprisen under avtalen er fast hver time, hver dag hele måneden.

Kraffriket opplyste i markedsføringen at sikringsgraden lå på mellom 0 – 70 prosent. Etter Forbrukertilsynets vurdering var denne opplysningen lite klargjørende. Etter vårt syn vil ikke en gjennomsnittsforbruker gjennom denne opplysningen settes i stand til å forstå prisfastsettingen for avtalen.

Når det gjelder forståelse av risiko ved avtalen, viser Forbrukertilsynet til at strømprisen under de forvaltede avtalene ikke er kjent før etter at måneden er ferdig. Forbruker har altså ikke mulighet til å gjøre seg kjent med strømprisen før strømmen er brukt, og avtalen gir ikke forbruker noe incentiv til å bruke strøm i timer hvor spotprisen var lav.

Hvor god eller dårlig avtalene er for forbrukere, er avhengig av i hvor stor grad Kraftriket kjøper inn riktige mengde strøm til en pris som er lavere enn forbrukers gjennomsnittlige spotprisen i perioden. Det vil si at prisen forbruker skal betale, både er avhengig av hvilken pris og mengde Kraftriket sikrer i forkant, og hvor mye Kraftriket må supplere med prisen direkte fra spotprismarkedet. Under disse avtalene vil prisen og risikoen for forbruker være knyttet til Kraftrikets forvaltning i det finansielle strømmarkedet. I markedsføringen og vilkårene var det ikke angitt noe tak for hvor høy strømprisen kunne bli sett i forhold til gjennomsnittlig markedspris i perioden. Forbruker risikerte dermed å få en strømpris som var langt over den gjennomsnittlige markedsprisen, uten at dette beløpet på noen måte var begrenset eller kontrollerbart i ettertid for forbruker. Det at forbruker ved å inngå disse avtalene overlater strømprisen til å bli fastsatt etterskuddsvis og ensidig av Kraftriket som strømleverandør, er etter vårt syn helt essensielt for forbruker å kjenne til. Det samme gjelder opplysningen om at forbruker selv bærer hele risikoen for resultatet av Kraftrikets finansielle forvaltning av strømprisen. Uten disse opplysningene ville ikke forbruker settes i stand til å forstå avtalen. Ingen av disse opplysningene fremgikk av markedsføringen.

Forbrukertilsynet anser at egenskapene ved prisfastsettingen og risiko utgjør hovedegenskapene ved strømavtalene «*Idrettsstrøm*» og «*NMK Forvaltning*», jf. mfl. § 8 tredje ledd bokstav a. Opplysningene skal da gis i markedsføringen. Uten disse opplysningene, vil ikke forbrukere settes i stand til å ta et informert valg om å inngå eller avstå fra å inngå en forvaltningsavtale.

8.1.3 *Bruk av prishistorikk*

I markedsføringen av de to forvaltede avtalene, kunne forbruker klikke seg videre for å få opp en prishistorikk for den aktuelle avtalen. Spørsmålet er om dette er avhjelpende for at de vesentlige opplysningene om prisfastsetting og risiko ved prisen var utelatt fra markedsføringen.

Når det gjelder krav til opplysning om risiko og måten prisen beregnes på, er det etter Forbrukertilsynets vurdering hensiktsmessig at selskapet viser prishistorikken for forvaltningsavtalen. Etter vårt syn vil dette likevel ikke være tilstrekkelig til alene å oppfylle kravet til prisopplysninger og opplysning om risiko. En prishistorikk gir kun informasjon om hva prisen har vært på et tidligere tidspunkt, og ikke noen beskrivelse av hvordan prisen

beregnes eller kan bli over tid. En prishistorikk er derfor ikke i seg selv egnet til å gjøre det mulig for forbruker å forstå prisfastsettingen og risikoen knyttet til pris for forvaltede avtaler.

Når det gjelder den konkrete prishistorikken for avtalene som Kraftriket benyttet ved Forbrukertilsynets kontroll, vurderer Forbrukertilsynet også at denne ikke ga forbruker opplysninger som gjorde forbruker i stand til å ta et informert valg. Prishistorikken oppga kun historiske priser, uten at det samtidig stod gjennomsnittlig spotpris i samme perioder og differanse mellom disse. Dermed ville det for en forbruker være vanskelig å forstå betydningen av de historiske resultatene.

Prishistorikken var i tillegg kun inntatt gjennom en lenke som forbruker selv måtte trykke på. Forbruker risikerte da å inngå strømvavtalen uten egentlig å ha fått med seg prishistorikken. I markedsføringen for «*NMK Forvaltning*» var det i tillegg ikke mulig å finne prishistorikken før langt nede på bestillingssiden for avtalen, se varselet om vedtak vedlegg 12.

Som nevnt er en prishistorikk uansett ikke avhjelpende for manglende opplysninger om pris og risiko under avtalene.

8.1.4 Lik markedsføring av, men ulik pris under, de to avtalene

Innholdet i markedsføringen av de to avtalene vi her har vurdert var i det vesentlige lik. Det er derfor sannsynlig at en gjennomsnittsforbruker ville tro at avtalene og prisen var lik for avtalene. Dersom prishistorikken for avtalene sammenlignes, fremgår det imidlertid at den historiske prisen for avtalene var svært forskjellige.

Forbrukertilsynet har utarbeidet et hjelpedokument basert på prishistorikken, som viser prisen for disse avtalene sammenholdt med gjennomsnittlig spotpris for samme periode. Se varselet om vedtak vedlegg 13-15.

Som oversikten viser, har prisene under Kraftrikets avtaler oversteget gjennomsnittlig spotpris for alle prisområder i månedene som var omfattet av prishistorikken, uten at forbrukerne fikk klar informasjon om dette i markedsføringen. I enkelte perioder var differansen betydelig, se for eksempel vedlegg 14 for «*Idrettsstrøm*», hvor prisen under avtalen oversteget spotprisen med opptil 19 øre/kWh. For en forbruker kunne differansen utgjøre et betydelig beløp på endelig faktura for måneden, sammenlignet med om forbruker for eksempel hadde en vanlig spotprisavtale.

Dette underbygger etter Forbrukertilsynets syn hvorfor det må stilles strenge krav til opplysningene om risiko og prisfastsettelsen ved avtalene.

8.1.5 Plassmessige begrensninger

Forbrukertilsynet kontrollerte utelukkende markedsføring på Kraftrikets egne hjemmesider. På hjemmesidene foreligger det ikke relevante, plassmessige begrensninger ved mediet. Alle vesentlige opplysninger skal derfor fremgå direkte av markedsføring med oppfordring til kjøp på hjemmesiden, jf. markedsføringsloven § 8.⁷

8.1.6 Vesentlige opplysninger er utelatt fra markedsføringen

Forbrukertilsynet konkluderer etter dette med at markedsføringen av «*Idrettsstrøm*» og «*NKM Forvaltning*» ved Forbrukertilsynets kontroll, utelot vesentlige opplysninger som forbruker trengte for å kunne ta en informert økonomisk beslutning. Den aktuelle markedsføringen er inntatt i varselet om vedtak vedlegg 4,7, 9, 10 og 12. De vesentlige opplysningene som manglet var opplysning om avtalens hovedegenskaper i form av risiko knyttet til pris, jf. mfl. § 8 tredje ledd bokstav a, samt opplysning om hvordan priselementene i avtalen blir beregnet, jf. prisf. § 20 bokstav b. Opplysningene var uansett ikke presentert på en hensiktsmessig måte som satte forbruker i stand til å ta en informert økonomisk beslutning.

8.1.7 Påvirkningsvilkåret

Strømprisene har svært varierende og høyere enn tidligere år. I store deler av landet er og var det et svært begrenset tilbud av fastprisavtaler. Etter Forbrukertilsynets vurdering er det sannsynlig at enkelte forbrukere har hatt ønske om å undersøke mulighetene for en avtale som i markedsføringen gir et løfte om en strømpris som er lik hele måneden, og ikke varierer time for time.

I Kraftrikets markedsføring fikk ikke forbruker tilstrekkelige opplysninger om hvordan prisen beregnes eller risiko ved prisfastsettelsen. Forbrukertilsynet konkluderer etter dette med at det er sannsynlig at utelattelsen av disse vesentlige opplysningene var egnet til å påvirke forbrukere til å treffe en økonomisk beslutning de ellers ikke ville ha truffet. En slik beslutning kunne være å gjøre nærmere undersøkelser av avtalen, eller å inngå avtalene.

8.1.8 Konklusjon

Forbrukertilsynet konkluderer etter dette med at Kraftrikets markedsføring av strømvitalene «*Idrettsstrøm*» og «*NKM Forvaltning*» på tidspunktet for Forbrukertilsynets kontroll var villedende etter mfl. § 8.

⁷ Sak EU-domstolens dom i sak C-611/14 Canal Digital Danmark A/S av 26. oktober 2016, avsnitt 62 og 63.

Markedsføringen utgjør dermed en urimelig handelspraksis i strid med forbudet i mfl. § 6 første ledd jf. fjerde ledd.

8.2 Manglende prisliste

Forbrukertilsynet fant ved sin undersøkelse ingen prisliste på Kraftrikets hjemmesider som ga en samlet oversikt over alle strømvavtaler.

Kraftrikets markedsføring av strømvavtaler som var åpne for nytegning er etter Forbrukertilsynets syn noe annet enn en prisliste. Dette gjelder selv om forbruker kunne trykke seg videre til en liste over utgåtte avtaler. Formålet med kravet til prisliste - å enkelt kunne sammenligne strømvavtaler - ble ikke ivare tatt med denne praksisen. Det var for eksempel ikke intuitivt for forbruker at oversikten over utgåtte avtaler var tilgjengelig ved å se nederst på oversiktssiden over avtaler som var i salg.

Vi bemerker også at listen over avtaler som ikke lenger var til salgs heller ikke inneholdt vilkårene for alle avtaler som fremgikk i listen, se varselet om vedtak vedlegg 5, 6 og 7.

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

8.3 Vurdering av om Kraftriket har innrettet sin praksis etter varselet om vedtak

Basert på endringene Kraftriket hadde gjort per 25.10.2023, vurderer Forbrukertilsynet at Kraftriket hadde opprettet en prisliste på sine hjemmesider i tråd med vedtaket vi nå fatter. Vi presiserer at denne vurderingen kun er basert på skjerm bildene som er inntatt i vedlegg 2, og at vi ikke har tatt noen fullstendig gjennomgang av Kraftrikets hjemmeside når det gjelder forholdene vedtaket gjelder. Vi understreker at det er Kraftrikets ansvar å sørge for at selskapets praksis er i tråd med vedtaket til enhver tid.

Forbrukertilsynet vurderer imidlertid at Kraftriket ikke fullt ut har innrettet sin markedsføring i tråd med vedtaket vi nå fatter. Kraftriket hadde i markedsføringen av forvaltningsavtalene inntatt opplysninger om hvordan prisen fastsettes, men ikke inntatt opplysninger om risiko knyttet til pris.

På det tidspunktet Forbrukertilsynet tok stikkprøver, var beskrivelsen av avtalen «*Idrettsstrøm*» i markedsføringen endret fra «*blanding av spotpris og prissikring*» til «*en kombinasjon av forhåndskjøpt strøm og spotpris*». Det var, under bestill-knappen, tatt inn en beskrivelse av hvordan avtalen prises. Prishistorikken var tilgjengeliggjort via en lenke «*se historiske priser her*». Utover dette var det ikke inntatt noen opplysninger om risiko knyttet til

pris i markedsføringen på landingssidene. Dette er noe Forbrukertilsynet også påpekte i veiledningsmøte avholdt 12.09.2023.

Opplysninger om risiko knyttet til pris ved forvaltningsavtaler utgjør en vesentlig opplysning ved avtalen, og er avgjørende for at en forbruker skal kunne forstå innholdet av avtalen og kunne treffe en informert økonomisk beslutning. Som vi har skrevet ovenfor, er ikke prishistorikk i seg selv tilstrekkelig til å oppfylle kravet til å gi opplysninger om risiko knyttet til pris. For å ikke bryte vedtaket må Krafriket derfor innta opplysninger om risiko knyttet til pris, i markedsføring som utgjør oppfordring til kjøp på hjemmesiden. Hvis Krafriket ikke gjør denne endringen, anser Forbrukertilsynet at Krafrickets markedsføring ikke er i samsvar med vedtaket.

9 FORBRUKERTILSYNETS VEDTAKSKOMPETANSE

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

Lovbruddene Krafriket har begått gjelder brudd på mfl. § 8, jf. § 6, samt brudd på prisf. § 21, jf. mfl. § 10. For at vi skal kunne fatte vedtak ved brudd på mfl. § 6, jf. § 8, må vedtak være begrunnet i hensynet til forbrukerne, jf. mfl. § 39 første ledd, jf. § 35 andre ledd. 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.

Bestemmelsen i mfl. § 8 gir uttrykk for et av de mest grunnleggende prinsippene i markedsføringsretten, nemlig at vesentlige opplysninger som forbruker trenger for å kunne ta en informert økonomisk beslutning ikke skal utelates fra markedsføringen.

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

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

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

10 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. Både brudd på mfl. § 6, jf. § 8, og brudd på prisf. § 21, jf. mfl. § 10, er omfattet av denne vedtakskompetansen.

Hensynet til saklighet i Forbrukertilsynets myndighetsutøvelse innebærer etter Forbrukertilsynets syn at det må være et reelt behov for vedtak i saken. Når det gjelder forbuds- og påbudsvedtak, må det i utgangspunktet derfor være nærliggende risiko for gjentakelser av lignende handlinger eller omgåelser av tidligere forbud.⁸

Etter Forbrukertilsynets vurdering vil utelatelse av vesentlige opplysninger i markedsføring av en strømvartale kunne ha stor påvirkning på forbrukernes kjøpsbeslutninger. I markedsføringen av samtlige av sine forvaltede avtaler utelot Krafriket opplysninger som gjør det mulig for forbruker å foreta en informert beslutning om å inngå avtale. Det er dermed snakk om brudd på grunnleggende forbrukervernregler som selskapet må være godt kjent med, og hvor det kan få store økonomiske konsekvenser for forbrukerne dersom selskapet ikke overholder reglene.

Forbrukertilsynet har da også overfor Yve AS, som er Krafrikets morselskap, tidligere gitt uttrykk for vårt syn på markedsføringen av forvaltede avtaler. Vi forutsetter at Krafriket er gjort kjent med denne veiledningen fra Forbrukertilsynet. Se varselet om vedtak vedlegg 16-17.

De skjerpede kravene i prisopplysningsforskriften til blant annet prisliste og markedsføring av strømvartaler ble mye omtalt i media. Eksempler på dette er inntatt i varselet om vedtak vedlegg 18-20.

I tillegg publiserte Forbrukertilsynet 20.10.2022 en veileder som redegjorde for hvordan forskriftens krav var å forstå. Se varselet om vedtak vedlegg 21-22.

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

⁸ Jf. MR-2010-601 (Ryanair) og Lunde/Michaelsen, Markedsføringsloven med kommentarer (3.utg.) side 431

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

Det at Kraftriket fremdeles ikke har innrettet sin praksis fullt ut, underbygger også behovet for å fatte vedtak i saken, se punkt 8.3 ovenfor. Det at Kraftriket 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 forbuds- og påbudsvedtak med tvangsmulkt er å sørge for at Kraftriket også *fremover i tid* overholder lovens krav. Tvangsmulkt kan ikke utløses med mindre Kraftriket 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 Kraftrikets side.

10.2 Tvangsmulkt og utmåling

For å sikre at forbuds- og påbudsvedtaket blir overholdt, skal Forbrukertilsynet som hovedregel fastsette en tvangsmulkt som Kraftriket 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 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 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 tvangsmulktens størrelse for forbudsvedtaket legger Forbrukertilsynet vekt på at strømmarkedet er svært konkurranseutsatt, og at pris og risiko typisk vil være det mest sentrale for forbrukerne ved valg av strømvtaale. Vi anser derfor at markedsføring som ikke angir vesentlige opplysninger om prisen for den aktuelle avtalen og risiko knyttet til prisen, er særlig egnet til å påvirke forbrukernes kjøpsbeslutninger. Dette taler for at tvangsmulkten ikke må settes for lavt.

Forbrukertilsynet legger videre vekt på at det bør være enkelt for Kraftriket å overholde forbudsvedtaket, slik at selskapet lett kan unngå tvangsmulkt. Forbrukertilsynet kan heller ikke se at det skal være særlig byrdefullt for Kraftriket å sørge for å etterkomme de endringer i markedsføring som forbudet innebærer. Vi viser i den forbindelse til at Kraftriket plikter å følge reglene i markedsføringsloven, herunder å ha tilstrekkelige rutiner på plass for å sikre at loven ikke brytes. Samtidig kan Kraftriket oppnå vesentlige fordeler ved å ikke overholde vedtaket, siden klare opplysninger om pris og risiko kan føre til at langt færre forbrukere ønsker å inngå denne typen strømvtaale. Også disse forholdene taler for at tvangsmulkten ikke må settes for lavt.

Når det gjelder Kraftrikets økonomiske evne, hadde Kraftriket i 2022 en høy omsetning med driftsinntekter på kr 2 653 860 000 og med et driftsresultat på kr 3 982 000. For at det ikke skal lønne seg for selskapet å overtre vedtaket, anser Forbrukertilsynet at det er nødvendig med en viss størrelse på tvangsmulkten.

Når det gjelder utmåling av tvangsmulkten for brudd på påbudsvedtaket om prisliste, anser Forbrukertilsynet at det også her vil være enkelt og lite byrdefullt for Kraftriket å fortsette å overholde vedtaket. Også her tilsier selskapets økonomiske evne at tvangsmulkten settes høyt.

Forbrukertilsynet legger videre vekt på at kravet til prisliste må anses som et grunnleggende krav av hensyn til forbrukeres orientering i markedet som næringsdrivende må legges til grunn å være godt kjent med, jf. også den generelle bestemmelsen om krav til prisliste i prisl. § 11.

Samlet sett tilsier disse momentene at tvangsmulkten bør settes relativt høyt, men noe lavere enn beløpet kr 250 000 som ble varslet.

På denne bakgrunn mener vi at tvangsmulkten for brudd på hvert av forbuds- og påbudsvedtakene skal være kr 100 000 for hver påbegynt uke det enkelte vedtaket ikke overholdes. Mulktens størrelse synes ikke spesielt byrdefull for Krafriket. Samtidig anser vi at mulktens størrelse er høy nok til at det ikke vil lønne seg for Krafriket 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

Krafriket 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 Krafriket 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