

Lyse Marked AS

Dokumentet blir kun sendt pr. e-post

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 23/2012-18

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 Lyse Marked AS, som tidligere het Lyse Dialog AS (org.nr. 980 335 178) (**Lyse Marked**). Vi viser også til Lyse Markeds merknader til varsel om vedtak av 10.08.2023, veiledningsmøte avholdt 30.06.2023, og til øvrig korrespondanse i saken.

Vi har nå fattet vedtak i saken. Forbrukertilsynet har konkludert med at Lyse Marked 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 Lyse Marked fremdeles gjøre en endring for å være i tråd med vedtaket og unngå tvangsmulkt. For å ikke bryte påbudsvedtaket, må Lyse Marked etter vårt syn endre ordlyden i lenken i bestillingsprosessen hvor forbruker får informasjon om angreretten, se vår vurdering i punkt 8.2.

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

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

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

Dersom Lyse Marked 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).

Ettersom det er Lyse Marked som markedsfører strømvavtaler og er avtalepart i strømvavtalene, har Forbrukertilsynet vurdert at vedtak i saken skal rettes mot Lyse Marked. Forbrukertilsynet har allikevel lagt til grunn Lyse Energi AS sitt antall forbrukerkunder. På bakgrunn av at Lyse Marked ser ut til å selge strøm uten nødvendig konsesjon, se nærmere i punkt 5.1 nedenfor, har morselskapet Lyse AS og konsernselskapene med omsetningskonsesjon - Lyse Energi AS og Lyse Strøm AS - fått kopi av dette vedtaket til orientering. Forbrukertilsynet har som kjent også informert RME, som fører tilsyn med konsesjonsregelverket, om at Lyse Marked ser ut til å selge strøm uten nødvendig konsesjon.

2 VEDTAKET

Forbrukertilsynet fatter herved følgende vedtak mot Lyse Marked:

- 1. Lyse Marked 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. Lyse Marked 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 Lyse Marked fra og med 04.12.2023 bryter vedtaket. For å unngå økonomiske konsekvenser, må Lyse Marked 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 10.10.2023 og 11.10.2023 at Lyse Markeds praksis på dette tidspunktet ikke fullt ut var i samsvar med de krav som følger av

vedtaket. Lyse Marked må foreta nødvendige korrigeringer og tilpasninger innen utgangen av 03.12.2023 for å unngå tvangsmulkt. Vi understreker at det er Lyse Marked selv som er ansvarlig for at selskapets praksis er i samsvar med vedtaket.

Vi vil utløse tvangsmulkten dersom vi blir kjent med at Lyse Marked 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 vedtaket betyr at tvangsmulkten løper for hver påbegynt kalenderuke. Dette betyr at dersom Lyse Marked 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 strømvavtaler. Fordi forbrukerne kan ha løpende avtaler som ikke lenger tilbys, skal strømleverandører ha en fullstendig og oppdatert pris- og vilkårliste 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.¹

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.² 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. Lyse Marked var en av disse 20 aktørene.

I kontrollen undersøkte vi følgende forhold:

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

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.

¹ Strømselskapene må gi kundene lovpålagte opplysninger om angrerett - Forbrukertilsynet

² 173 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.

Næringsdrivende som selger varer og/eller tjenester til forbrukere ved fjernsalg og/eller utenom faste forretningslokaler, som for eksempel salg av strømvavtaler 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.

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 Lyse Marked og øvrige konsernselskaper

Lyse Marked selger blant annet strøm og energirelaterte produkter og tjenester til privatkunder, se varselet om vedtak vedlegg 1.

Lyse Marked er heleid av Lyse AS, se varselet om vedtak vedlegg 2. Etter informasjon fra RME, er det i Lyse-konsernet selskapene Lyse Energi AS og Lyse Strøm AS som har aktiv omsetningskonsesjon. Lyse Marked AS har ingen aktiv omsetningskonsesjon.

I henhold til oversikten Forbrukertilsynet har mottatt fra Elhub AS, hadde Lyse Energi AS [REDACTED] forbrukerkunder per 01.02.2023. I avtalevilkårene som forbrukerne inngikk da de kjøpte strøm fra www.lyse.no, var imidlertid Lyse Marked avtaleparten, se varselet om vedtak vedlegg 3.

Siste offentlig tilgjengelig årsregnskap for Lyse Marked er fra 2022. Selskapet hadde i 2022 en omsetning på kr 240 406 000 og et negativt driftsresultat på kr -29 437 000.

Vedlegg 1 Årsregnskap fra 2022

6.2 Opplysninger gitt om angreerett

Forbrukertilsynet undersøkte nettsiden til Lyse Dialog (www.lyse.no) under kontrollen i mars 2023.

På startsidene til Lyse Marked (www.lyse.no) var det et bilde av fjell og fjorder med teksten «*Strøm, Altibox, elbillader og solcellepanel. Alt på én faktura*». Under dette bildet fant man overskriften «Produkter og tjenester», se varsel om vedtak vedlegg 2.

Ved å trykke på «*Strøm*» kom man videre til en samleside for informasjon om strømavtalene til Lyse Marked. Se varselet om vedtak vedlegg 4.

Av siden fremkom det at Lyse Marked per 09.03.2023 tilbød følgende strømavtaler for nytegning til privatkunder, se varselet om vedtak vedlegg 5:

- «*Lyse Spotpris*»
- «*Lyse Ung*»
- «*Lyse Hytte*»
- «*Lyse Pluss*»

Lyse Marked tilbød også følgende tilleggsprodukt i samme periode:

- «*100% vannkraft*»

Øverst på samlesiden for strømavtalene hadde Lyse Marked trukket frem strømavtalen «*Lyse Spotpris*», med bestillingsknapp i umiddelbar nærhet, se varsel om vedtak vedlegg 4. Forbrukertilsynet gikk i kontrollen så langt i prosessen for avtaleinngåelse som det lot seg gjøre uten å faktisk inngå avtalen.

Forbrukeren kom, ved å trykke på «*Bestill*», til bestillingssiden for strøm. Lyse Marked informerte her om hvilken strømavtale forbrukeren hadde valgt, at det var spotprisavtale, at det var etterskuddsbetaling, månedsbeløp og garantiperioden for denne, og påslaget. I tillegg var det oppgitt en stipulert pris for strømmen i øre/kWh. Her kunne forbrukeren også velge å bestille tilleggstjenesten 100% vannkraft. Det forelå på dette tidspunktet ingen informasjon om angreerett. Se varselet om vedtak vedlegg 6.

Videre i bestillingen, ved å trykke på «*Fortsett*», kom man til et skjema hvor man skulle fylle ut kontaktinformasjon, adresse, målnummer og ønsket oppstart. Når alt var fylt ut i henhold til skjemaet, måtte forbrukeren for å fullføre bestillingen huke av på «*Jeg bekrefter å ha lest vilkårene*». Det var på dette tidspunktet ikke gitt noen informasjon om angreerett. Se varselet om vedtak vedlegg 7.

I vilkårene var det heller ingen informasjon om angrerett, se varselet om vedtak vedlegg 3. I vilkårene punkt 7 «Øvrige vilkår» sto det følgende:

«I tillegg til disse vilkår, reguleres avtaleforholdet av betingelser gitt av Energi Norge i Standard kraftleveringsavtale. Til enhver tid gjeldende vilkår og betingelser er tilgjengelig på Lyse.no»

Forbrukertilsynet forsøkte, uten hell, å finne Standard Kraftleveringsavtale på Lyse Marked sine hjemmesider. Forbrukertilsynet søkte på «Energi Norge» og «standard kraftleveringsavtale» i søkemotoren på hjemmesiden uten resultater. Se varselet om vedtak vedlegg 8 og 9.

Videre forsøkte Forbrukertilsynet å finne informasjon om angrerett andre steder på hjemmesiden til Lyse Marked, uten at det ble funnet noe. Ved å søke på «angrerett» i søkemotoren til Lyse Marked kom det kun opp et forslag til søkeordet «angrerettskjema». Ved å søke på dette fikk forbrukeren opp en samleside for «Vilkår og andre dokumenter» hvor Lyse Marked hadde samlet «alle våre viktigste dokumenter – fra vilkår og angrerettskjema til brukerveiledninger». Inne på samlesiden lå det et angrerettskjema. Se varselet om vedtak vedlegg 10-12.

Så langt Forbrukertilsynet så, kunne forbrukeren også finne angrerettskjemaet ved å trykke på «Kundeservice» i hovedfanen øverst på startsiden, (se varselet om vedtak vedlegg 1), velge «Kundeforhold», og deretter, under «Endre kundeinformasjon», trykke på «Hvor finner jeg vilkår for tjenester?», trykke på «vilkår og andre relevante dokumenter» og til slutt «Angreskjema». Da kom forbrukeren til angreskjemaet, se varselet om vedtak vedlegg 12.

6.3 Endringer foretatt av Lyse Marked på hjemmesiden etter mottak av varselet om vedtak

På bakgrunn av varselet om vedtak og avholdt veiledningsmøte mellom Lyse Marked og Forbrukertilsynet 30.06.2023, samt veiledning gitt per e-post av Forbrukertilsynet i etterkant av varselet, har Lyse Marked endret sin praksis. Selskapet opplyser i sin tilbakemelding på varselet om vedtak at de nå gir opplysninger om angrerett før avtaleinngåelsen i tråd med lovens krav.

Forbrukertilsynet har tatt stikkprøver på Lyse Markeds hjemmeside for å kontrollere om Lyse Marked hadde gjort endringer når det gjelder forholdene som er omfattet av varselet om vedtak.

I bestillingsprosessen under overskriften «Fullfør bestilling» var det en boks hvor man må krysse av for at «Jeg er kjent med opplysninger om 14 dagers angrerett og angreskjema

(med lenke)». Ved å trykke på lenken kom man inn på en ny side med informasjon om angrerett. Her fulgte informasjon om vilkår, tidsfrister og fremgangsmåte for bruken av angrerett, og lenke til angreskjema.

Vedlegg 2 Skjerm bilde fra Lyse Markeds hjemmeside 10. og 11.10 2023

7 LYSE MARKEDS MERKNADER TIL VARSELET OM VEDTAK

Lyse Marked ga i epost av 10.08.2023 tilbakemelding med merknader til varselet om vedtak. Selskapet viste til at de nå gir opplysninger om angreretten før avtaleinngåelsen.

Avslutningsvis hadde Lyse Marked én merknad. Selskapet mente at siden forbrukeren nå gis opplysninger om angrerett i tråd med lovens krav, så foreligger det ikke lenger grunnlag for å fatte påbudsvedtak med tvangsmulkt. Forbrukertilsynet er ikke enig dette. Vi viser til punkt 8.2 om vurderingen av om Lyse Dialog har innrettet sin praksis, og til punkt 10.1 for vår vurdering av behovet for å fatte vedtak.

8 FORBRUKERTILSYNETS VURDERINGER

8.1 Manglende opplysninger om angrerett før avtaleinngåelsen

På tidspunktet for Forbrukertilsynets kontroll, da ikke Lyse Marked forbrukerne noen informasjon om angrerett før avtaleinngåelsen. Den eneste informasjonen Forbrukertilsynet klarte å finne om angrerett på nettsidene til Lyse Marked, var et angrerettskjema. Dette ble ikke fremlagt før avtaleinngåelsen. Det var også svært vanskelig å finne frem til angrerettskjemaet, med mindre man søkte det opp i søkemotoren. Uansett er angrerettskjema kun én av flere opplysninger om angrerett den næringsdrivende er pålagt å gi opplysninger om før avtaleinngåelsen etter angrl. § 8 første ledd bokstav h. Det fremkom ikke opplysninger om at det forelå angrerett, eller vilkårene, tidsfristene eller fremgangsmåten for å bruke angreretten.

Forbrukertilsynet konkluderer etter dette med at Lyse Marked på tidspunktet for Forbrukertilsynets kontroll ikke ga tilstrekkelige opplysninger til sine privatkunder før avtaleinngåelsen, i strid med kravene i angrl. § 8 første ledd bokstav h. Opplysningene var under enhver omstendighet ikke gitt på en «klar og forståelig måte», slik loven krever.

På tidspunktet for Forbrukertilsynets kontroll oppfylte dermed Lyse Marked ikke opplysningskravet i angrerettloven § 8 bokstav h.

8.2 Vurdering av om Lyse Marked har innrettet sin praksis etter varselet om vedtak

Basert på endringene Lyse Marked hadde gjort per 10.10.2023, vurderer Forbrukertilsynet at Lyse Marked hovedsakelig har innrettet sin praksis i tråd med varselet om vedtak. Vi

presiserer at denne vurderingen kun er basert på skjermbildene som er inntatt i vedlegg 1, og at vi ikke har tatt noen fullstendig gjennomgang av Lyse Markeds hjemmeside når det gjelder forholdene vedtaket gjelder. Det er imidlertid fremdeles ett forhold Forbrukertilsynet mener at Lyse Marked må endre på for å være i tråd med vedtaket og hindre at tvangsmulkt blir utløst.

Når Lyse Marked i bestillingsprosessen nå lenker til siden med informasjon om angrerett og angreskjema, så er selve lenken formulert som «opplysning om 14 dagers angrerett og angreskjema» (vår understreking). Etter Forbrukertilsynets vurdering kan denne formuleringen gi inntrykk av at man ved å klikke på lenken kun får informasjon om *at det er 14 dagers angrefrist*. Dette innebærer en risiko for at forbrukere ikke forstår at de ved å klikke på lenken også finner øvrige opplysninger om angrerett, utover opplysningene om at det er angrefrist, jf. § 8 første ledd bokstav h. Forbruker får dermed ikke noe insentiv til å klikke på lenken.

På bakgrunn av dette er det Forbrukertilsynets vurdering at Lyse Marked på tidspunktet for Forbrukertilsynets stikkprøver fremdeles ikke ga opplysninger om angrerett i bestillingsprosessen på en «klar og forståelig måte», jf. angrl. § 8 første ledd bokstav h.

For å oppfylle kravet til at opplysningene skal gis på en klar og forståelig måte, må det fremgå informasjon om at lenken fører til en side med opplysninger om angrerett. I stedet for at lenken heter «*opplysning om 14 dagers angrerett og angreskjema*», burde den lyde f.eks. «*opplysninger om angreretten og angreskjema*».

Vi understreker at det er Lyse Markeds ansvar å sørge for at selskapets praksis er i tråd med vedtaket til enhver tid.

9 FORBRUKERTILSYNETS VEDTAKSKOMPETANSE

Dersom Forbrukertilsynet finner at en handling 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 Lyse Marked har brutt angrl. § 8 første ledd bokstav h, 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. 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.

Lovbruddet Lyse Marked 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 vedtak er begrunnet i hensynet til forbrukerne, jf. mfl. § 39 første ledd, jf. mfl. § 35 andre ledd, jf. angrl. § 28.

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

10 PÅBUDSVEDTAK MED TVANGSMULKT

10.1 Behovet for vedtak - vurdering av gjentakelsesfare og forholdsmessighet

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

Hensynet til saklighet i Forbrukertilsynets myndighetsutøvelse innebærer etter Forbrukertilsynets syn at det må være et reelt behov for vedtak i saken. Når det gjelder forbuds- og påbudsvedtak, må det i utgangspunktet derfor være nærliggende risiko for gjentakelser av lignende handlinger eller omgåelser av tidligere forbud.³

Som nevnt i punkt 3, mottok alle strømleverandører 25.11.2022 et orienteringsbrev om kravene til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse. Dette brevet ble sendt til Lyse Energisalg AS, nå Lyse Energi AS. Se varselet om vedtak vedlegg 13 og 14.

Siden det er Lyse Marked som selger strømvavtaler i konsernet, legger vi til grunn at Lyse Energi AS har videreformidlet Forbrukertilsynets orientering til Lyse Marked. I tillegg var det 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 15.

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

³ 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 Lyse Markeds 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.

Det at Lyse Marked fremdeles ikke har innrettet sin praksis fullt ut, underbygger også behovet for å fatte vedtak i saken, se punkt 8.2 ovenfor. Det at Lyse Marked på enkelte punkter har endret sin praksis, endrer uansett ikke vår vurdering av at det er behov for vedtak i saken. Formålet med å fatte påbudsvedtak med tvangsmulkt er å sørge for at Lyse Marked også *fremover i tid* overholder lovens krav. Tvangsmulkt kan ikke utløses med mindre Lyse Marked 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 forbuds- og påbudsvedtak for at Forbrukertilsynet effektivt og på en forholdsmessig måte kan håndheve lignende lovbrudd i fremtiden fra Lyse Markeds side.

10.2 Tvangsmulkt og utmåling

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

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

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

I forskrift av 14.02.2023 om utmåling av tvangsmulkt og overtredelsesgebyr er det fastsatt hvilke øvrige momenter det særlig skal legges vekt på ved utmålingen. I forskriften § 4

fremgår det at det ved utmåling av tvangsmulkt skal legges vekt på hvilken type pålegg som ikke er etterkommet, hvor alvorlig 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.

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 Lyse Marked å sørge for å etterkomme påbudsvedtaket også fremover i tid, slik at selskapet lett kan unngå tvangsmulkt. Vi viser i den forbindelse til at Lyse Marked 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.

Forbrukertilsynet legger til grunn at mulkten ikke må settes så lavt at det vil lønne seg å overtre vedtaket, særlig sett opp mot Lyse Energi AS sitt store antall forbrukerkunder, samt Lyse Marked sin omsetning på kr 240 406 000 i 2022. Dette taler for at tvangsmulkten settes høyt. Forbrukertilsynet finner ikke grunn til å legge vekt på at selskapet samme år hadde et negativt driftsresultat, når det er fullt mulig å unngå tvangsmulkt ved å oppfylle kravene i vedtaket. Dersom tvangsmulkten skal oppfylle sin intensjon som motivasjon til å etterleve eventuelle forbudet, må den nødvendigvis settes så høyt at det ikke vil lønne seg å ikke etterleve kravene.

Markedsrådet har også tidligere slått fast, i forbindelse med utmåling av overtredelsesgebyr, at det ut fra rent allmennpreventive vurderinger er av mindre betydning om en aktivitet har resultert i et positivt overskudd, se Markedsrådets vedtak i MR-2017-275.

Vi legger også vekt på at Lyse Marked 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 Lyse Marked. Samtidig anser vi at mulktens størrelse er høy nok til at det ikke vil lønne seg for Lyse Marked å overtre vedtaket.

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 selskaperenes omsetning svært høy, selv om omsetningen i selskapene beløpsmessig er svært forskjellig. Tvangsmulkten er satt til det vi anser som et minstenivå for at det ikke skal lønne seg for den enkelte aktør å overtre vedtakene. I utgangspunktet kunne de av selskapene som har vesentlig høyere omsetning enn de andre, fått utmålt en vesentlig høyere tvangsmulkt basert på omsetningen alene. Beløpet vi har satt er imidlertid etter vårt syn tilstrekkelig høyt til at det for hver og en av aktørene ikke skal lønne seg å overtre vedtaket.

11 RETTEN TIL Å KLAGE PÅ VEDTAKET

Lyse Marked 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 Lyse Marked 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