

Trøndelagkraft AS

Dokumentet blir kun sendt pr. e-post

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 23/2021-27

17.11.2023

Saksbehandler: Mari Bakke Akslen

Dir.tlf: 990 84 659

Vedtak med tvangsmulkt - manglende prislister og mangelfulle opplysninger om angrenerett

1 INNLEDNING

Forbrukertilsynet viser til varsel om vedtak av 22.06.2023 til Trøndelagkraft AS (org.nr. 880 396 072) (**Trøndelagkraft**). Vi viser også til Trøndelagkrafts merknader til varselet om vedtak av 11.08.2023, veiledningsmøter avholdt 29.06.2023 og 10.08.2023, og til øvrig korrespondanse i saken.

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

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

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

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

Dersom Trøndelagkraft har spørsmål til vedtaket, eller har behov for veiledning for å rette opp i lovbruddene, kan selskapet ta kontakt med saksbehandler på e-post (Mari Bakke Akslen, mba@forbrukertilsynet.no).

2 VEDTAKET

Forbrukertilsynet fatter herved følgende vedtak mot Trøndelagkraft:

- 1. Trøndelagkraft AS påbys å ha en lett tilgjengelig prisliste på sin hjemmeside, jf. prisopplysningsforskriften § 21 første ledd. Prislisten skal tilfredsstillende kravene til innhold og presentasjon i prisopplysningsforskriften § 21 første, andre og tredje ledd.**
- 2. Trøndelagkraft AS skal betale kr 100 000 i tvangsmulkt for hver påbegynt kalenderuke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av påbudet i punkt 1. Tvangsmulkten kan utløses fra og med 04.12.2023, slik at fristen for oppfyllelse er 03.12.2023.**
- 3. Trøndelagkraft AS påbys å gi opplysninger om angrerett etter angrerettloven § 8 første ledd bokstav h, herunder opplysninger om virkningene av at angreretten brukes, på en klar og forståelig måte før inngåelse av hver avtale om salg av strøm til forbrukere, via selskapets hjemmesider.**
- 4. Trøndelagkraft 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. angrerettloven § 28.

3 INFORMASJON OM HVA VEDTAKET BETYR

Som det står i vedtaket, kan Forbrukertilsynet utløse tvangsmulkten dersom Trøndelagkraft fra og med 04.12.2023 bryter vedtaket. For å unngå økonomiske konsekvenser, må Trøndelagkraft 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 20.10.2023 at Trøndelagkrafts praksis på dette tidspunktet var i overensstemmelse med de krav som følger av vedtaket. Vi understreker at det er selskapet selv som er ansvarlig for at selskapets praksis er i samsvar med vedtaket.

Vi vil utløse tvangsmulkten dersom vi blir kjent med at Trøndelagkraft 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 Trøndelagkraft for eksempel bryter ett av påbudsvedtakene på en torsdag, og bruddet ikke er rettet innen utløpet av søndag samme uke, vil dette være brudd i to påbegynte kalenderuker, hvilket kan utløse en mulkt på totalt kr 200 000.

Vedtaket gjelder i fem år fra den datoen vedtaket er fattet, fra 17.11.2023 til og med 17.11.2028 jf. mfl. § 39 første ledd.

4 BAKGRUNNEN FOR SAKEN – FORBRUKERUTFORDRINGER PÅ STRØMMARKEDET OG KONTROLL GJENNOMFØRT I MARS 2023

Forbrukertilsynet er et offentlig forvaltningsorgan som skal føre tilsyn med at næringsdrivende overholder kravene i markedsføringsloven med forskrifter, angrerettloven m.m.

På bakgrunn av at mange forbrukere opplever utfordringer på strømmarkedet, har Barne- og familiedepartementet i sitt tildelingsbrev til Forbrukertilsynet for 2023 bestemt at Forbrukertilsynet skal prioritere å føre tilsyn med markedsføring og avtalevilkår på strømmarkedet.

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

Markedsføringsloven stiller en rekke krav til markedsføring av og vilkår i strømavtaler, og 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 strømavtaler og krav til prislister på aktørenes hjemmesider. Kravet til prisliste styrker forbrukers mulighet til å sette seg inn i sin eksisterende avtale, slik at forbruker kan sammenligne denne med andre aktuelle strømavtaler. Fordi forbrukerne kan ha løpende avtaler som ikke lenger tilbys, skal strømleverandører ha en fullstendig og oppdatert pris- og vilkårsliste på sin hjemmeside. Det betyr at alle kunder skal finne den avtalen de har i prislisen selv om den aktuelle avtalen ikke lenger tilbys nye kunder.

Videre avdekket Forbrukertilsynet i 2022 at svært mange kraftleverandører ikke fulgte angrerettlovens krav til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse. 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 strømbørsen overholdt utvalgte, grunnleggende forbrukervernregler. Strømbørsen består av omtrent 90 ulike aktører som alle tilbyr strømvikter til privatkunder.² Av hensyn til effektiv ressursbruk valgte Forbrukertilsynet å rette kontrollen mot de 20 største aktørene i strømbørsen 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. Trøndelagkraft var en av disse 20 aktørene.

I kontrollen undersøkte vi følgende forhold:

- Om markedsføring av strømvikter på strømleverandørenes nettsider oppfyller kravene i markedsføringsloven ved markedsføring som setter forbruker i stand til å foreta kjøp.
- Om aktørene har lovpålagt prisliste tilgjengelig på sine nettsider, og om prislisten fyller lovens krav.
- Om aktørene før avtaleinngåelse opplyser om angrerett i tråd med lovens krav.

5 REGELVERKET SOM ER RELEVANT I SAKEN

5.1 Krav til prisliste

I prisopplysningsforskriften (prisf.) § 21 er det fastsatt krav om at strømleverandører som selger elektrisk kraft til forbrukere skal ha en prisliste.³ 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 strømvikter, slik at forbrukeren kan treffe godt informerte valg.⁴ Kravene til prisliste sikrer at forbruker enkelt skal kunne finne priser og vilkår for samtlige avtaler fra den aktuelle

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

³ 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.

⁴ Jf. høringsnotat av 08.04.2022 fra Barne- og familiedepartementet og Olje- og energidepartementet om forslag til endringer i prisopplysningsforskriften og forskrift om kraftomsetning og nettjenester, tilgjengelig her.

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 sammenlikne 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.

5.2 Krav til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse

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

Næringsdrivende som selger varer og/eller tjenester til forbrukere ved fjernsalg og/eller utenom faste forretningslokaler, som for eksempel salg av strømvikaler 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 den næringsdrivende som har bevisbyrden for at opplysningsplikten i angrl. § 8 er oppfylt, jf. angrl. § 7.

Når det gjelder opplysningene som skal gis forbruker før avtaleinngåelse etter angrl. § 8 første ledd bokstav h, følger det av § 8 andre ledd at den næringsdrivende skal anses å ha oppfylt opplysningsplikten i første ledd bokstav h dersom skjema for opplysninger om angrerett er korrekt utfyllt og gitt til forbrukeren. Av § 8 femte ledd følger det at departementet i forskrift kan gi nærmere bestemmelser om standardisert angreskjema, samt om *«hvordan opplysningsplikten skal oppfylles, herunder at opplysninger om angreretten skal gis ved bruk av et standardisert skjema for opplysninger om angrerett»*.

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

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

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

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

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

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

6 DE FAKTISKE FORHOLDENE I SAKEN

6.1 Kort om Trøndelagkraft

Trøndelagkraft selger strømvavtaler til både privatkunder og bedriftskunder. I henhold til oversikten Forbrukertilsynet mottok fra Elhub AS, hadde Trøndelagkraft [REDACTED] forbrukerkunder per 01.02.2023.

Selskapets siste avlagte årsregnskap er for 2022. Årsregnskapet viste driftsinntekter på kr 741 072 000 og et driftsresultat på kr 38 208 000.

Vedlegg 1 Årsregnskap for 2022

6.2 Oversikt over Trøndelagkrafts strømvavtaler

Forbrukertilsynet undersøkte nettsiden til Trøndelagkraft (www.trondelagkraft.no) på enkelte dager i perioden fra 17.02.2023 til 09.03.2023.

På forsiden var det mulig å trykke på knappen «strømvavtaler», som førte til en oversikt over tre strømvavtaler. Se varselet om vedtak vedlegg 3.

I bunnmenyen på hjemmesiden, under «velg strømvavtale», lå det en lenke som het «alle strømvavtaler». Lenken førte til en «strømvavtale-oversikt» med tre underkategorier: «Spotpris», «Variabel» og «Fastpris». Se varselet om vedtak vedlegg 4.

Ved å klikke på den enkelte avtaleypen, ble Trøndelagkrafts tilgjengelige og utgåtte avtaler innenfor den aktuelle kategorien presentert. Her fremgikk avtalenavn, enkelte priselement, og en lenke til «bestilling og vilkår» for de tilgjengelige avtalene, og lenke til «informasjon og vilkår» for utgåtte avtaler. Se varselet om vedtak vedlegg 5 og 6.

6.3 Opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse

I forbindelse med bestilling av Trøndelagkrafts strømvavtaler, gikk kunden gjennom en bestillingsprosess. Som siste steg før bestillingen kunne fullføres, måtte kunden bekrefte at hen var kjent med vilkårene for avtalen, angreretten og standard skjema for opplysninger om angrerett, se varselet om vedtak vedlegg 7 og 8:

«Jeg aksepterer vilkårene [lenke til vilkårene for avtalen] for avtalene for strøm. Er kjent med angreretten [vedlegg 8] og standard skjema for opplysninger om angrerett [vedlegg 8]. Jeg aksepterer også at selv om jeg har angrerett, må jeg betale for de dagene jeg har fått strøm levert fra Trøndelagkraft.»

Direkte under tittelen i Trøndelagkrafts skjema for opplysninger om angrerett, stod det følgende:

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

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

Trøndelagkrafts skjema var imidlertid ikke likt som standardskjemaet. Under punktet «*Virkninger av at angreretten brukes*», hadde Trøndelagkraft fjernet hele det første avsnittet i teksten i standardskjemaet om forbrukers rett til tilbakebetaling ved bruk av angreretten, og erstattet dette med en annen tekst.

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

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

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

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

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

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

«Dersom du har anmodet om at utførelsen av tjenestene (derunder levering av vann/gass/elektrisitet/fjernvarme) skal påbegynnes før angrefristen utløper, skal du betale oss et beløp som står i forhold til det som er utført eller levert fram til du

underrettet oss om at du ønsket å gå fra avtalen, sammenlignet med full oppfyllelse av avtalen.

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

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

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

Trøndelagkraft hadde altså erstattet avsnittet om virkningene ved bruk av angreretten. I stedet hadde Trøndelagkraft inntatt avsnittet om anmodning om at utførelsen av tjenesten skal påbegynnes før angrefristen utløper to ganger. Dette avsnittet er svært likt i størrelse og oppbygning som avsnittet om retten på tilbakebetaling, som var fjernet.

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

6.4 Endringer foretatt av Trøndelagkraft på hjemmesiden etter mottak av varselet om vedtak

På bakgrunn av varselet om vedtak, veiledningsmøter mellom Trøndelagkraft og Forbrukertilsynet avholdt 29.06.2023 og 10.08.2023, samt veiledning gitt per telefon og e-post av Forbrukertilsynet i etterkant av varselet, har Trøndelagkraft gjort endringer i sin praksis.

Forbrukertilsynet tok 20.10.2023 stikkprøver på Trøndelagkrafts hjemmeside for å kontrollere om Trøndelagkraft hadde gjort endringer når det gjelder forholdene som er omfattet av varselet om vedtak.

Trøndelagkraft hadde da inntatt opplysninger om virkningen av at angreretten benyttes i skjema for opplysninger om angrerett. Trøndelagkraft hadde også opprettet en skjematisk prisliste, som var tilgjengelig via lenke i bunnmenyen på sine hjemmesider.

Vedlegg 2 Skjermbilder av deler av hjemmesiden som Forbrukertilsynet har kontrollert, 20.10.2023.

7 TRØNDELAGKRAFTS MERKNADER TIL VARSELET OM VEDTAK

Trøndelagkraft ga sine merknader til varselet om vedtak i e-post av 11.08.2023.

Merknadene gjelder hovedsakelig følgende forhold:

- a) Trøndelagkraft mener at Forbrukertilsynet har lagt til grunn en for snever tolking av hva som ligger i kravet til prisliste, ved at Forbrukertilsynet mener ordlyden stiller krav til en systematisert og skjematisk oversikt. Trøndelagkraft mener at denne forståelsen heller ikke kan utledes av hensynene bak kravet til prisliste. Trøndelagkraft mener at valg av format og fremstillingsmetode alene ikke kan innebære brudd på prisf. § 21, så lenge opplysningene er gitt på en «klar og tydelig måte». Trøndelagkraft mener også at selskapet oppfylte kravene til prisliste på tidspunktet for kontrollen, både når det gjelder krav til presentasjon og krav til innhold. Listen var også lett tilgjengelig.

Forbrukertilsynet er ikke enig i Trøndelagkrafts merknader, og viser til vår tolkning av kravene til prisliste i punkt 8.1, de faktiske forholdene i saken beskrevet i punkt 6.2 og Forbrukertilsynets vurdering i punkt 8.1.

- b) Trøndelagkraft mener at det er frivillig for virksomheter å bruke standard skjemaet for opplysninger om angrerett, og at avsnittet som var utelatt ikke innebærer at det forelå brudd på opplysningsplikten etter angrl. § 8 første ledd bokstav h. Trøndelagkraft mener at det ikke kan utledes et krav til å gi opplysninger om virkningen av at angreretten brukes - retten på tilbakebetaling - av ordlyden i angrl. § 8 første ledd bokstav h. Selskapet mener videre at et slikt krav heller ikke kan utledes av bestemmelsene i forbrukerrettighetsdirektivet (direktiv 2011/83), og at det ikke er anledning til å stille strengere krav til innholdet i opplysningsplikten enn det direktivet åpner for.

Forbrukertilsynet er ikke enig i Trøndelagkrafts merknader. Det er riktig at det er frivillig å gi opplysninger om angrerett ved å benytte standard skjemaet. De innholdsmessige kravene til hvilke opplysninger som skal gis er imidlertid de samme, uavhengig av om opplysningene gis ved bruk av skjemaet eller på annen måte.

Opplysninger om virkningen av å benytte seg av angreretten er avgjørende for at forbrukere skal kunne forstå hva angreretten er, og hvordan denne skiller seg fra andre alternativer for avslutning/opphør av avtaleforhold. Vi mener at kravet til å gi opplysninger om virkningen av at angreretten benyttes, herunder opplysninger om forbrukerens rett på tilbakebetaling, ligger i ordlyden til angrl. § 8, første ledd bokstav h. Vi viser til gjennomgangen av regelverket i punkt 5.2, og til vår vurdering av utelatelsen av opplysninger om retten på tilbakebetaling i punkt 8.2.

Trøndelagkraft viser også til at kravet til å gi opplysninger om virkningen av at angreretten benyttes, heller ikke ble formidlet gjennom orienteringsbrevet om angrerett fra Forbrukertilsynet av 25.11.2022, som ble sendt til alle strømleverandører. Videre viser Trøndelagkraft til at dette heller ikke fremgår av Forbrukertilsynets hjemmeside, av Forbrukerrådets veiledning om angrerett eller av medieoppslagene som Forbrukertilsynet viste til i varselet om vedtak.

Vi har ikke tatt stilling til hva som fremgår av Forbrukerrådets veiledning om angrerett. Forbrukerrådet er en interesseorganisasjon, mens Forbrukertilsynet er et selvstendig tilsynsorgan som ikke er bundet av Forbrukerrådets veiledning.

Det at Forbrukertilsynet i varselet om vedtak viste til medieoppslag om angrerett, var for å illustrere fokuset som var i media og den samfunnsmessige interessen knyttet til angrerett, og søkelyset på konsekvensene som utelatelse av lovpålagte opplysninger vil kunne få. Forbrukertilsynet mener oppmerksomheten sakene om angrerett i strømbransjen har fått i offentligheten, ga leverandørene er klart insentiv til å forsikre seg om at deres praksis er i overensstemmelse med loven.

Til merknaden om at Forbrukertilsynet ikke tidligere har formidlet kravet til å gi opplysninger om virkningen av å benytte seg av angreretten, viser vi til punkt 10.1 hvor vi vurderer behovet for vedtak.

- c) Trøndelagkraft avviser at utelatelsen og erstatningen av avsnittet om retten på tilbakebetaling i skjema om opplysninger om angrerett, var gjort i den hensikt å skjule disse opplysningene. Trøndelagkraft hevder at utelatelsen skyldes en inkurie, som skjedde i forbindelse med selskapets tilpasning av skjemaet for opplysninger om angrerett.

Forbrukertilsynet noterer seg dette, men bemerker at Forbrukertilsynet legger vekt på hvordan utelatelsen av opplysninger objektivt sett fremstår, og ikke om Trøndelagkraft utelot opplysningene med hensikt eller ikke, se punkt 10.1. Konsekvensen av utelatelsen er, uansett grunn til utelatelsen, at forbrukeren ikke ble gitt lovpålagte opplysninger om angrerett før avtaleinngåelsen. Det er Trøndelagkrafts ansvar å påse at selskapets praksis er i overensstemmelse med loven.

- d) Trøndelagkraft avviser at det eksisterer en teknisk barriere som hindrer endringer i skjemaet for opplysninger om angrerett, og viser til at skjemaet krever utfylling og tilpasning.

Vi understreker at vi aldri har ment at det eksisterer en fysisk barriere som hindrer justering eller redigering av skjemaet. Det vi mener, er at det følger av skjemaets karakter og utforming, herunder av veiledningen til skjemaet, hva det kan og skal foretas endring og justering av, og hva som ikke skal justeres. Det fremgår klart av skjemaet at endringer ikke skal gjøres i opplysninger om angreretten hva gjelder retten til tilbakebetaling.

- e) Videre anfører Trøndelagkraft at opplysningene om retten på tilbakebetaling fremgikk implisitt av opplysningene selskapet ga, ved at det ble gitt opplysninger om at «*vi foretar tilbakebetaling med samme betalingsmiddel*» og «*du vil ikke bli pålagt noe gebyr som følge av tilbakebetalingen*». På bakgrunn av dette, og at det ikke er noe formkrav til hvordan opplysninger om angrerett skal gis, mener Trøndelagkraft at de har gitt opplysninger om virkningen av at angreretten benyttes.

Vi er ikke enig i Trøndelagkrafts syn, og viser til vår vurdering i punkt 8.2 av at opplysninger om angrerett er utelatt, og til vår vurdering av behovet for vedtak i punkt 10.1.

- f) Trøndelagkraft mener at Forbrukertilsynet ikke kan fatte vedtak i saken, fordi Trøndelagkraft har gjort nødvendige endringer, og at de derfor ikke lenger bryter loven.

Forbrukertilsynet er ikke enig i dette. Vi har kommentert betydningen av at Trøndelagkraft har innrettet sin praksis i punkt 10.1.

- g) Trøndelagkraft skriver videre at selskapet har oppfattet det slik at Forbrukertilsynet ønsker at Trøndelagkraft skal sette seg inn i hvert brev med vedlegg som er sendt til de andre aktørene som er omfattet av kontrollen, men at dette er svært krevende.

Vi ønsker å påpeke at det er Trøndelagkraft selv som er ansvarlig for at selskapets praksis er i overensstemmelse med lovverket. Hva Trøndelagkraft som virksomhet velger å lese eller gjøre for å oppnå dette, er opp til selskapet.

8 FORBRUKERTILSYNETS VURDERINGER

8.1 Manglende prisliste

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

Trøndelagkraft hadde riktignok en samleside/oversiktsside der man kunne klikke seg inn på avtaletype, og få tilgang til oversikt over tilgjengelige og utgåtte avtaler innenfor den aktuelle kategorien. Se varselet om vedtak vedlegg 4-6. Her fremgikk opplysninger om blant annet påslag og månedsgebyr, og det var for de tilgjengelige avtalene inntatt en lenke «*Bestilling og vilkår*», som tok deg til landingssiden til den aktuelle avtalen. For de utgåtte avtalene var det inntatt en lenke «*Informasjon og vilkår*», som tok deg til en informasjonsside for den aktuelle avtalen.

Oversikten/samlesiden inndelt etter avtale typer, oppfylte ikke forskriftens krav til en samlet, systematisert og skjematisk fremstilling som ivaretar intensjonen om å gjøre det enkelt å sammenligne strømleverandørens avtaler, jf. prisf. § 21.

Forbrukertilsynets konkluderer derfor med at Trøndelagkraft ved Forbrukertilsynets kontroll ikke hadde en prisliste på sin hjemmeside. Trøndelagkraft oppfylte dermed ikke kravene i prisf. § 21.

8.2 Trøndelagkraft ga ikke opplysninger om virkninger av at angreretten brukes

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

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

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

Angrerettloven § 20 første og annet ledd lyder som følger:

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

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

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

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

Det at standard skjemaet for opplysninger om angrerett inneholder opplysninger om virkningene av angreretten, understøtter også en slik forståelse av ordlyden og det bakenforliggende direktivet. Forutsetningen for at opplysningsplikten i angrl. § 8 bokstav h, og direktivet er oppfylt ved bruk av standard skjemaet, er nettopp at skjemaet er fullstendig og korrekt utfyllt. Derfor er det kun lagt opp til utfylling, altså tillegg av informasjon, i samsvar med notene på side 2, i standard skjemaet. Det er etter Forbrukertilsynets syn en presumsjon for at samtlige av opplysningene som fremgår av skjemaet for opplysninger om angrerett, med tillatte tilpasninger, er nødvendige for å oppfylle kravet til opplysninger om angrerett i angrl. § 8 bokstav h. Hvis ikke ville vedlegget til direktivet ha lagt opp til at næringsdrivende skal gå ut over direktivets krav, hvilket har formodningen mot seg. Basert på lovens og direktivets ordlyd, og informasjonen som fremgår av standard skjema for opplysninger om angrerett, er det ikke åpnet for at den næringsdrivende skal gjøre endringer i form av å fjerne tekst på side 1 av standard skjemaet. Dette skyldes at informasjonen som fremgår her, er avgjørende for å oppfylle lovens krav til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse.

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

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

Det at Trøndelagkraft hadde beholdt opplysningene om at tilbakebetaling ville skje med samme betalingsmiddel som det forbrukeren benyttet, og at forbruker ikke vil tillegges noen gebyrer for dette, er ikke tilstrekkelig til å oppfylle kravet til opplysninger om virkningen av at angreretten benyttes. Det fjernede avsnittet inneholdt nettopp informasjon om når forbrukeren har rett på tilbakebetaling, altså ved benyttelsen av angreretten, hva forbrukeren har rett på tilbakebetaling for, og frist for tilbakebetalingen. Dette er opplysninger som er avgjørende for at forbrukeren skal kunne forstå innholdet i angreretten, og konsekvensene som benyttelsen av angreretten vil kunne ha, jf. angrl. § 8 første ledd bokstav h.

Forbrukertilsynet konkluderer etter dette med at Trøndelagkraft på tidspunktet for Forbrukertilsynets kontroll ikke oppfylte opplysningskravet i angrerettloven § 8 bokstav h.

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

Basert på endringene Trøndelagkraft hadde gjort per 20.10.2023, vurderer Forbrukertilsynet at Trøndelagkraft har innrettet både informasjonen om angrerett før avtaleinngåelse og prislister 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 Trøndelagkrafts hjemmeside når det gjelder forholdene vedtaket gjelder. Vi understreker at det er Trøndelagkrafts ansvar å sørge for at selskapets praksis er i tråd med vedtaket til enhver tid.

9 FORBRUKERTILSYNETS VEDTAKSKOMPETANSE

Dersom Forbrukertilsynet finner at en praksis er i strid med markedsføringsloven eller angrerettloven, kan vi fatte vedtak jf. mfl. § 36 andre ledd, jf. angrl. § 28.

Som vi har redegjort for ovenfor, har Forbrukertilsynet konkludert med at Trøndelagkraft har brutt prisf. § 21, jf. mfl. § 10, og angrerettloven § 8 første ledd bokstav h.

For at Forbrukertilsynet skal kunne fatte vedtak ved brudd på angrl. § 8, må vedtaket være begrunnet i hensynet til forbrukerne, jf. mfl. § 39 første ledd, jf. § 35 andre ledd jf. angrl. § 28. Vilkalet «*med hensyn til forbrukerne*» oppstiller ikke krav til graden av forbrukerhensyn, og er kun ment å avgrense mot andre hensyn, for eksempel hensynet til andre næringsdrivende, jf. Ot.prp.nr. 55 (2007-2008) s. 208. Ved brudd på mfl. § 10 med forskrifter kan vi fatte vedtak dersom dette er begrunnet i hensynet til at forbrukerne skal kunne orientere seg i markedet og enkelt sammenligne priser.

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

Kravene til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse i angrl. § 8 bokstav h, skal sikre at forbrukeren settes i stand til å forstå innholdet i angreretten og konsekvensene av at angreretten brukes.

Forbrukertilsynets vurdering er derfor at hensynet til at forbrukerne skal kunne orientere seg i markedet og enkelt sammenligne priser, og hensynet til forbrukerne, 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 PÅBUDSVEDTAK MED TVANGSMULKT

10.1 Behovet for vedtak – vurdering av gjentakelsesfare og forholdsmessighet

Etter mfl. § 40 kan Forbrukertilsynet nedlegge forbud og påbud for å sikre at bestemmelser som nevnt i mfl. § 35 første ledd, overholdes. Brudd på prisf. § 21, jf. mfl. § 10, er omfattet av denne vedtakskompetansen. I tillegg kan Forbrukertilsynet nedlegge forbud og påbud for å sikre at bestemmelser som er gitt i eller i medhold av angrerettloven, overholdes, jf. mfl. § 40, jf. mfl. § 35 første ledd, jf. angrl. § 28.

Hensynet til saklighet i Forbrukertilsynets myndighetsutøvelse innebærer etter Forbrukertilsynets syn at det må være et reelt behov for vedtak i saken. Når det gjelder forbuds- og påbudsvedtak, må det i utgangspunktet derfor være nærliggende risiko for gjentakelser av lignende handlinger eller omgåelser av tidligere forbud.⁵

Når det gjelder kravet til prisliste, ble de skjerpede kravene i prisopplysningsforskriften mye omtalt i media. Eksempler på dette er inntatt i varselet om vedtak vedlegg 9-11.

I tillegg publiserte Forbrukertilsynet 20.10.2022 en veileder som redegjorde for hvordan forskriftens krav var å forstå. Se varselet om vedtak vedlegg 12 og 13.

Samtlige strømleverandører, herunder Trøndelagkraft, burde dermed ha vært godt kjent med de nye kravene til 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 kravene til prisliste. Forbrukertilsynet anser det derfor som nødvendig å fatte vedtak i de mest alvorlige tilfellene av brudd på kravene til prisliste.

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

Når det gjelder vedtakspunktet om angrerett, mottok alle strømleverandører, herunder Trøndelagkraft, 25.11.2022 et orienteringsbrev fra Forbrukertilsynet om kravene til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelsen, se varselet om vedtak vedlegg 14 og 15. Trøndelagkraft har i sine merknader påpekt at kravet til å gi opplysninger om virkningen av at angreretten benyttes, ikke fremgikk av orienteringsbrevet. Forbrukertilsynet er enige i at dette ikke fremgikk eksplisitt, men viser til at det fremgikk at strømleverandørene enkelt kunne oppfylle opplysningsplikten ved å benytte skjema for opplysninger om angrerett, der disse opplysningene står tydelig. Trøndelagkraft benyttet da også dette skjemaet, men valgte å gjøre endringer i dette som førte til at opplysningsplikten ble brutt.

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 16.

Samtlige strømleverandører, herunder Trøndelagkraft, 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, blant annet hos Trøndelagkraft.

I tillegg hadde Trøndelagkraft ikke bare fjernet avsnittet om tilbakebetaling, men også erstattet dette avsnittet med et avsnitt om virkningen av bruk av angreretten dersom forbrukeren har samtykket til førtidig oppstart av strømleveringen. Her opplyses det om at forbrukeren i så tilfelle måtte betale for den mottatte strømmen inntil tidspunktet for bruken av angreretten. Dette avsnittet var tilforlåtelig likt det fjernede avsnittet både i størrelse og utforming.

Uavhengig av om Trøndelagkrafts endring av skjemaet var gjort med hensikt eller ikke, fremstår formålet med å fjerne og erstatte avsnittet objektivt sett som et forsøk på å skjule at opplysningene om retten på tilbakebetaling var fjernet. Dette er lovpålagte opplysninger som skal gis før avtaleinngåelsen.

Trøndelagkraft hadde imidlertid beholdt opplysninger om at tilbakebetaling ville skje med samme betalingsmiddel som det forbrukeren benyttet, og at forbruker ikke ville tillegges noen gebyrer for dette. Trøndelagkraft mener selv at dette er tilstrekkelig til å imøtekomme kravet til å gi opplysninger om virkningen av at angreretten benyttes, jf. angrl. § 8 første ledd bokstav h. Dette er Forbrukertilsynet ikke enig i. Forbrukeren gis kanskje en indikasjon på at det kan foreligge en mulighet for å få tilbakebetalt ett eller annet, men dette er ikke tilstrekkelig til å oppfylle kravet til opplysninger om virkningen av at angreretten benyttes. Forbrukeren trenger informasjon om hva hen har krav på tilbakebetaling for, og når hen har

rett på å motta betalingen. Dette er opplysninger som var fjernet i skjemaet som Trøndelagkraft benyttet.

Opplysningene om at tilbakebetaling ville skje uten tillegg av gebyrer og med samme betalingsmiddel som forbrukeren hadde brukt, fremgikk uten den nødvendige konteksten, som er opplysning om hva forbrukeren hadde rett på tilbakebetaling for og når. Opplysningene som var gitt, ga ikke tilstrekkelig med informasjon om konsekvensene av å benytte seg av angre retten.

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

Trøndelagkraft har etter å ha mottatt varselet om vedtak opplyst at de har innrettet sin praksis på alle punkter. Basert på den begrensede undersøkelsen Forbrukertilsynet har gjort, stemmer dette, se punkt 8.3 ovenfor. Det at Trøndelagkraft har endret sin praksis, endrer imidlertid ikke vår vurdering av at det er behov for vedtak i saken. Formålet med å fatte påbudsvedtak med tvangsmulkt er å sørge for at Trøndelagkraft også *fremover i tid* overholder lovens krav. Tvangsmulkt kan ikke utløses med mindre Trøndelagkraft i fremtiden bryter 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 påbudsvedtak for at Forbrukertilsynet effektivt og på en forholdsmessig måte kan håndheve lignende lovbrudd i fremtiden fra Trøndelagkrafts side.

10.2 Tvangsmulkt og utmåling

For å sikre at påbudsvedtakene blir overholdt, skal Forbrukertilsynet som hovedregel fastsette en tvangsmulkt som Trøndelagkraft 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 unnlatsen av å etterkomme pålegget er i forhold til de hensyn som pålegget skal ivareta, hvor byrdefullt det vil være for den næringsdrivende å etterkomme pålegget, den næringsdrivendes økonomiske evne og eventuelle fordeler ved ikke å etterkomme pålegget.

Ved fastsettelsen av tvangsmulktens størrelse for begge påbudsvedtakene, legger Forbrukertilsynet vekt på at kravet til prisliste må anses som et grunnleggende krav av hensyn til forbrukeres orientering i markedet som næringsdrivende må legges til grunn å være godt kjent med, jf. også den generelle bestemmelsen om krav til prisliste i prisf. § 11. Når det gjelder pålegget om å gi opplysninger om angrerett i tråd med kravene i angrl. § 8 bokstav h, legger vi vekt på at de utelatte opplysningene er helt avgjørende for at forbrukeren skal kunne forstå innholdet av angreretten, og sine rettigheter ved bruk av angreretten. Dette taler for at tvangsmulkten ikke må settes for lavt.

Forbrukertilsynet legger videre vekt på at det bør være enkelt for Trøndelagkraft å overholde vedtakene, slik at selskapet lett kan unngå tvangsmulkt. Forbrukertilsynet kan heller ikke se at det skal være særlig byrdefullt for Trøndelagkraft å sørge for å etterkomme påbudene innebærer. Vi viser i den forbindelse til at Trøndelagkraft plikter å følge reglene i både angrerettloven og i prisopplysningsforskriften, herunder å ha tilstrekkelige rutiner på plass for å sikre at loven ikke brytes. Samtidig kan Trøndelagkraft oppnå vesentlige fordeler ved å ikke overholde særlig vedtaket som gjelder angrerett. Forbrukertilsynet er herunder kjent med at Trøndelagkraft er i flere tvister som gjelder nettopp spørsmål om krav på tilbakebetaling ved bruk av angrerett. Også disse forholdene taler for at tvangsmulkten ikke må settes for lavt.

Når det gjelder Trøndelagkrafts økonomiske evne, hadde Trøndelagkraft i 2022 en høy omsetning med driftsinntekter på kr 741 072 000 og et driftsresultat på kr 38 208 000.

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

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

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

11 RETTEN TIL Å KLAGE PÅ VEDTAKET

Trøndelagkraft 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 Trøndelagkraft 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