

Ustekveikja Energi AS

Dokumentet blir kun sendt pr. e-post

Ustekveikjas ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 23/2026-10

17.11.2023

Saksbehandler: Mari Bakke Akslen

Dir.tlf: 990 84 659

Vedtak med tvangsmulkt - manglende prislister og manglende opplysninger om angrerett

1 INNLEDNING

Forbrukertilsynet viser til varsel om vedtak av 22.06.2023 til Ustekveikja Energi AS (org.nr. 965 809 090) (**Ustekveikja**). Vi viser også til Ustekveikjas merknader til varselet om vedtak av 12.07.2023, og til øvrig korrespondanse i saken.

Vi har nå fattet vedtak i saken. Forbrukertilsynet har konkludert med at Ustekveikja har brutt loven i denne saken, 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 Ustekveikja fremdeles gjøre en endring for å være i tråd med vedtaket og unngå tvangsmulkt. For å ikke bryte vedtaket, må Ustekveikja etter vårt syn endre prislister slik at lenken til vilkårene i prislister fører direkte til vilkårene for den enkelte strømavtalen, se vår vurdering i punkt 8.3.

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

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

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

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

2 VEDTAKET

Forbrukertilsynet fatter herved følgende vedtak mot Ustekveikja:

- 1. Ustekveikja Energi 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. Ustekveikja Energi 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. Ustekveikja Energi 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 avtaler om salg av strøm til forbrukere via selskapets hjemmesider.**
- 4. Ustekveikja Energi 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 vedtakene er markedsføringsloven §§ 40 og 41, jf. angrerettloven § 28.

3 INFORMASJON OM HVA VEDTAKET BETYR

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

Som vi har vurdert i punkt 6.4, tilsier våre stikkprøver per 12.10.2023 at Ustekveikjas praksis på dette tidspunktet ikke fullt ut var i overensstemmelse med de krav som følger av vedtaket.

Vi anbefaler derfor at Ustekveikja foretar nødvendige korrigeringer og tilpasninger innen utgangen av 03.12.2023. 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 Ustekveikja 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 Ustekveikja for eksempel bryter ett av påbudsvedtakene på en torsdag, og bruddet ikke er rettet innen utløpet av søndag samme uke, vil dette være brudd i to påbegynte kalenderuker, hvilket kan utløse en mulkt på totalt kr 200 000.

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

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

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

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

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

Markedsføringsloven stiller en rekke krav til markedsføring av og vilkår i strømvtaler, og 01.11.2022 trådte endringer i prisopplysningsforskriften i kraft. Formålet med endringene i forskriften er å styrke forbrukervernet på strømmarkedet. Det er blant annet innført krav til deler av markedsføringen av strømvtaler og krav til prislister på aktørenes hjemmesider. Kravet til prislister 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 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. 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 strømbransjen overholdt utvalgte, grunnleggende forbrukervernregler. Strømbransjen består av omtrent 90 ulike aktører som alle tilbyr strømavtaler til privatkunder.² Av hensyn til effektiv ressursbruk valgte Forbrukertilsynet å rette kontrollen mot de 20 største aktørene i strømbransjen basert på oversikt mottatt fra Elhub AS over antall forbrukerkunder per 01.02.2023. Disse 20 aktørene hadde til sammen cirka 85 prosent av det totale antall forbrukerkunder på strømmarkedet. Ustekveikja var en av disse 20 aktørene.

I kontrollen undersøkte vi følgende forhold:

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

5 REGELVERKET SOM ER RELEVANT I SAKEN

5.1 Krav til prisliste

I prisopplysningsforskriften (prisf.) § 21 er det fastsatt krav om at strømleverandører som selger elektrisk kraft til forbrukere skal ha en prisliste.³ Kravene til prisliste er fastsatt med hjemmel i mfl. § 10 andre og tredje ledd.

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.

Formålet bak kravene til prisliste er å gjøre det enklere å navigere i tilbudet av strømvavtaler, 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 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 avtaleinngåelsen

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 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.

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 netjtjenester, tilgjengelig her.

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 Ustekveikja

Ustekveikja beskrev seg selv som en liten strømleverandør i Hallingdal som «*du kan stole på*», og hvor du får «*rask hjelp, med ærlige, gode og hyggelige svar. Vi er også opptatt av at vi skal ta vare på naturen rundt oss*». Se varselet om vedtak vedlegg 1.

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

Siste offentlige tilgjengelige årsregnskap for Ustekveikja er fra 2022. Selskapet hadde i 2022 driftsinntekter på kr 2 701 465 755 og et driftsresultat på kr -18 053 495. Se vedlegg 1.

Vedlegg 1 Årsregnskap for Ustekveikja for 2022

6.2 Opplysninger om angrerett

Forbrukertilsynet undersøkte nettsiden til Ustekveikja (www.ustekveikja.no) under kontrollen i mars 2023.

Helt øverst på Ustekveikjas startside var det en fane med overskriften «*Strømvtaler*», se varselet om vedtak vedlegg 2. Ved å trykke på denne kom forbrukeren inn på en side hvor Ustekveikjas strømvtaler var presentert. Her fremkom det at Ustekveikja per 07.03.2023 tilbød følgende kraftavtaler for nytegning til privatkunder, se varselet om vedtak vedlegg 2:

- «*Ustekveikja Spotpris*»
- «*Ustekveikja MiniSpot*»

- «*Plusskunde – Ustekveikja Solkonto*»

Øverst på samlesiden for strømavtalene hadde Ustekveikja trukket frem strømavtalen «*Ustekveikja Spotpris*», med bestillingsknapp i umiddelbar nærhet, se varselet om vedtak vedlegg 3. Forbrukertilsynet kontrollerte prosessen for avtaleinngåelse for denne avtalen, så langt dette lot seg gjøre uten å faktisk fullføre kjøpet.

Forbrukeren kom, ved å trykke på «*Bestill strømavtale*», til en bestillingsside med et skjema hvor man måtte legge inn personalia mv. Her var det ingen informasjon om angrerett. Se varselet om vedtak vedlegg 3.

Når man trykket på «*Neste*», kommer man videre til bestillingssiden hvor forbrukeren måtte fylle inn mer informasjon, som ønsket anlegg, oppstartsdato, om man ønsket faktura og om man ønsket ulike former for markedsføring. Nederst på bestillingssiden, under overskriften «*Avtalevilkår*», sto følgende:

«Generelt gjelder betingelsene gitt i standard leveringsavtale fremforhandlet av Energi Norge og Forbrukerombudet. I tillegg gjelder særvilkår for strømavtalen mellom Ustekveikja Energi som leverandør og kontraktskunde. Særvilkår vil komme foran vilkår i «standard kraftleveringsavtale». Vilkårene er akseptert ved avtaleinngåelse og lenke til vilkårene sendes sammen med bekreftelse for avtaleinngåelsen på e-post. Du har 14 dagers angrerett på bestillingen. Skjema for angrerett ligger vedlagt.»

Rett under måtte forbrukeren huke av for at «*Jeg aksepterer avtalevilkårene og bekrefter min bestilling*», før bestillingen kunne sendes. Nederst kunne forbrukeren bekrefte bestillingen ved å trykke på «*Send inn bestilling*». Se varselet om vedtak vedlegg 4.

6.3 Oversikt over alle strømavtaler fra Ustekveikja

Nederst på oversiktssiden over strømavtaler var det knapp «*Se alle våre strømavtaler*», som ledet til en oversiktsside over avtalene «*Ustekveikja Spotpris*», «*Ustekveikja Minispot*», «*Plusskunde Ustekveikja Solkonto*», «*Ustekveikja Innkjøpspris*», og «*Ustekveikja Markedskraft*».

De avtalene som var i salg, ble presentert med en «*bestill strømavtale*»-knapp. Alle avtaler hadde en «*les mer*»-knapp, i tillegg til en kort beskrivelse av avtalen. Se varselet om vedtak vedlegg 5. «*Les mer*»-knappen for avtalene som ikke lenger var tilgjengelig for inngåelse, førte til en opplysningsside som var tilsvarende som opplysningssiden for medlemsavtalene. Se varselet om vedtak vedlegg 6 og 7.

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

På bakgrunn av varselet om vedtak og veiledning gitt per e-post av Forbrukertilsynet i etterkant av varselet, har Ustekveikja endret sin markedsføring og opprettet en prisliste på sin hjemmeside.

Forbrukertilsynet tok 26.10.2023 stikkprøver på Ustekveikjas hjemmeside, for å kontrollere om Ustekveikja hadde gjort endringer når det gjelder forholdene som er omfattet av varselet om vedtak.

Av stikkprøvene fremgikk det at Ustekveikja hadde opprettet en prisliste på hjemmesiden, med oversikt over alle avtaler som var tilgjengelige for bestilling, og avtaler som ikke lenger var tilgjengelig for inngåelse, men med aktive kundeforhold. Prislisten var tilgjengelig via lenke på siden man kom til ved å trykke på «*strømvtaler*» i menyen øverst på hjemmesiden.

Videre hadde Ustekveikja inntatt informasjon om angrerett, via lenke til skjema for opplysninger om angrerett i bestillingsprosessen. Her måtte forbruker også bekrefte at hen var gjort kjent med opplysninger om angrerett.

Vedlegg 2 Skjermbilde fra Ustekveikjas hjemmeside dato 26.10.2023

7 USTEKVEIKJAS MERKNADER TIL VARSELET OM VEDTAK

Ustekveikja ga i epost av 12.07.2023 sine merknader til varselet om vedtak, der selskapet også bekreftet at de hadde innrettet seg etter vedtaket

Ustekveikja påpekte der at informasjon om angrerett nå ble gitt før avtaleinngåelse, og at denne informasjonen var tilgjengelig under hver enkelt avtale allerede før selskapet mottok varselet om vedtak.

Ustekveikja mener at lovbruddene knyttet til angrerett kunne vært løst på et tidligere tidspunkt og på en mer smidig måte fra Forbrukertilsynets side. Selskapet ba Forbrukertilsynet om veiledning i etterkant av at de deltok på webinar om angrerett i desember 2022. Nærmere bestemt ba selskapet om en gjennomgang av de konkrete endringene de hadde gjort. Forbrukertilsynet avsto imidlertid Ustekveikjas forespørsel under henvisning til at Forbrukertilsynet ikke hadde mulighet til å gjøre en slik gjennomgang, og viste til at det var selskapets ansvar å sikre at deres praksis var i tråd med lovverket. Forbrukertilsynet anbefalte isteden selskapet å søke juridisk bistand dersom selskapet hadde behov for en gjennomgang av sin praksis.

Forbrukertilsynet har forståelse for at Ustekveikja mener at lovbruddene kunne vært løst på et tidligere tidspunkt og på en smidigere måte. Dette endrer imidlertid ikke grunnlaget eller behovet for å fatte vedtak i saken.

I etterkant av webinar forbrukertilsynet holdt om angrerett, fikk Forbrukertilsynet svært mange henvendelser som gjaldt ønske om gjennomgang av konkrete endringer selskapene hadde gjort. Forbrukertilsynet hadde allerede gitt alle selskapene grundig veiledning via brev og webinar, og av ressurs hensyn kunne ikke Forbrukertilsynet gå gjennom hvert enkelt selskaps endringer. Selskapet skrev selv at de hadde mottatt Forbrukertilsynets orienteringsbrevet om angrerett, og deltatt på webinar om temaet. På bakgrunn av dette burde Ustekveikja ha vært godt kjent med kravene til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse, og innrettet sin praksis deretter.

I tillegg anbefalte Forbrukertilsynet i sitt svar på forespørselen om veiledning Ustekveikja å søke juridisk bistand, dersom selskapet hadde behov for en gjennomgang av sin praksis. Selskapet bekreftet at selskapet hadde fått en juridisk vurdering av egen praksis knyttet til angrerett.

På bakgrunn av dette var det Forbrukertilsynets vurdering at Ustekveikja hadde mottatt tilstrekkelig veiledning, slik at selskapet kunne innrette sin praksis, og sikre at forbrukeren mottok opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse.

Når det gjelder kravene til prisliste, viste Ustekveikja til at de hadde tolket kravet til prisliste i prisf. § 21 uriktig, men at de nå hadde innrettet seg i tråd med Forbrukertilsynets tolkning.

8 FORBRUKERTILSYNETS VURDERINGER

8.1 Manglende opplysninger om angrerett før avtaleinngåelsen

På tidspunktet for Forbrukertilsynets kontroll, ga Ustekveikja opplysninger om at forbrukeren hadde 14 dagers angrerett før avtaleinngåelsen. Det var ingen informasjon om angreretten ut over dette, annet enn at det ble opplyst at angreskjema ville ligge vedlagt bestillingen.

Som redegjort for i punkt 4, skal den næringsdrivende gi opplysninger om angrerett og standardisert angreskjema, samt vilkårene, tidsfristene og fremgangsmåten for å benytte seg av angreretten, på en «klar og forståelig måte» før avtaleinngåelsen. Ustekveikja hadde kun informert om at det forelå angrerett og at mer informasjon ville komme etter bestilling. Loven krever eksplisitt at informasjonen skal gis før avtaleinngåelse. Det at Ustekveikja eventuelt sendte ut informasjonen på e-post etter bestilling, vil ikke være tilstrekkelig for å oppfylle lovens krav.

Forbrukertilsynet konkluderer etter dette med at Ustekveikja på tidspunktet for Forbrukertilsynets kontroll ikke ga opplysninger om angreretten til sine privatkunder før avtaleinngåelsen ved Forbrukertilsynets kontroll, 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.

8.2 Manglende prisliste

Ustekveikja hadde på tidspunktet for Forbrukertilsynet kontroll en oversikt over en del strømavtaler på sin hjemmeside, se vedlegg 5 i varselbrevet. Forbrukertilsynet vurderer at denne oversikten ikke kan regnes som en prisliste i samsvar med lovens krav.

Oversikten på Ustekveikjas nettside ga for det første ikke en oversikt over alle Ustekveikjas avtaler. Medlemsavtalene var ikke inntatt i oversikten.

Listen inneholdt heller ikke en tilstrekkelig samlet, systematisert, kategorisert og skjematisk fremstilling av pålagte opplysninger, slik lovens krav legger opp til.

Slik oversikten fremsto på Ustekveikjas nettside, ville det være svært tungvint og vanskelig for forbrukere å få en oversikt over Ustekveikjas ulike avtaler og kunne sammenlikne disse med hverandre. Forbruker måtte selv trykke seg inn på den enkelte avtale for å få opplysninger om avtalens vilkår og priselementer. Oversikten oppfylte dermed ikke forskriftens krav til en samlet, systematisert og skjematisk fremstilling, som ivaretar intensjonen om å gjøre det enkelt å sammenligne strømlleverandørens avtaler, jf. prisf. § 2. Oversikten ga etter Forbrukertilsynets vurdering heller ikke en klar og tydelig fremstilling av informasjonen prislisten skal inneholde.

Oversikten var heller ikke lett tilgjengelig på Ustekveikjas nettsider, og inneholdt ingen opplysning om at forbruker kan sammenlikne strømavtaler på Forbrukerrådets strømprisportal.

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

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

Basert på endringene Ustekveikja hadde gjort per 12.10.2023, vurderer Forbrukertilsynet at Ustekveikja nå gir informasjonen om angrerett før avtaleinngåelse, 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 Ustekveikjas hjemmeside når det gjelder forholdene vedtaket gjelder.

Ustekveikja har også opprettet en lett tilgjengelig prisliste på sine hjemmesider. Forbrukertilsynet ser imidlertid at forbrukeren, for å få tilgang til avtalevilkårene via prislisten, først må klikke på lenken «*Fakta og vilkår*», som fører til landingssiden for strømvartalen, og deretter selv finne og klikke på lenken «*Vilkår*» inne på landingssiden.

Prisopplysningsforskriften § 21 stiller krav til at opplysningene, herunder vilkårene for avtalen, skal presenteres på en klar og tydelig måte. Når forbrukeren først må klikke på en lenke som fører til landingssiden, for deretter å finne lenken til avtalevilkårene og klikke på denne, er lenken til vilkårene etter vårt syn ikke presentert på en tilstrekkelig klar og tydelig måte. Etter Forbrukertilsynets vurdering strider dette også med formålet bak prislisten, som er å gjøre det enklere å navigere i tilbudet av strømvartaler og finne sin egen strømvartale.

For å være i overensstemmelse med vedtaket må Ustekveikja etter vårt syn derfor endre prislisten slik at lenken til vilkårene i prislisten fører direkte til vilkårene for den enkelte strømvartalen.

Vi understreker at det er Ustekveikjas 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 angretnsloven, kan vi fatte vedtak jf. mfl. § 36 andre ledd, jf. angrl. § 28.

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

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

Kravene til prisliste er viktige for at forbrukere skal kunne orientere seg om sin egen strømvartale og eventuelt sammenligne med andre strømvartaler, 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 vedtak er begrunnet i henholdsvis hensynet til at forbrukerne skal kunne orientere seg i markedet og enkelt sammenligne priser, og hensynet til forbrukerne, 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 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 omgøelser 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 8-10.

I tillegg publiserte Forbrukertilsynet 20.10.2022 en veileder som redegjorde for hvordan forskriftens krav var å forstå. Se varselet om vedtak vedlegg 11 og 12.

Samtlige strømleverandører, herunder Ustekveikja, 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 gjaldt kravene til prisliste. Forbrukertilsynet anser det derfor som nødvendig å fatte vedtak i de mest alvorlige tilfellene av brudd på kravene til prisliste. Dette underbygges også av at basert på stikkprøvene foretatt av Forbrukertilsynet, har Ustekveikja på tidspunktet for vedtak fremdeles mangler ved prislisten, se punkt 8.3

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

Når det gjelder de utelatte opplysningene om virkninger av å bruke angreretten, mottok alle strømleverandører, herunder Ustekveikja, 25.11.2022 et orienteringsbrev om kravene til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse. Se varselet om vedtak vedlegg 13 og 14. Selskapet deltok også på Forbrukertilsynets webinar om angrerett 05.12.2022.

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 15.

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

Etter Forbrukertilsynets vurdering er det, på bakgrunn av lovbruddene som har skjedd og forholdene ellers i saken, en nærliggende risiko for lignende lovbrudd fra Ustekveikjas 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 Ustekveikja fremdeles ikke har innrettet sin praksis fullt ut, underbygger også behovet for å fatte vedtak i saken, se punkt 8.3 ovenfor. Det at Ustekveikja 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 påbudsvedtak med tvangsmulkt er å sørge for at Ustekveikja også *fremover i tid* overholder lovens krav. Tvangsmulkt kan ikke utløses med mindre Ustekveikjai 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 Ustekveikjas side.

10.2 Tvangsmulkt og utmåling

For å sikre at påbudsvedtakene blir overholdt, skal Forbrukertilsynet som hovedregel fastsette en tvangsmulkt som Ustekveikja 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 vedtakene.

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

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

I forskrift av 14.02.2023 om utmåling av tvangsmulkt og overtredelsesgebyr er det fastsatt hvilke øvrige momenter det særlig skal legges vekt på ved utmålingen. I forskriften § 4 fremgår det at det ved utmåling av tvangsmulkt skal legges vekt på hvilken type pålegg som ikke er etterkommet, hvor alvorlig unnlattelsen av å etterkomme pålegget er i forhold til de hensyn som pålegget skal ivareta, hvor byrdefullt det vil være for den næringsdrivende å etterkomme pålegget, den næringsdrivendes økonomiske evne og eventuelle fordeler ved ikke å etterkomme pålegget.

Ved fastsettelsen av tvangsmulktenes størrelse for påbudet om å etablere en prisliste, legger Forbrukertilsynet vekt på at kravet til prisliste må anses som et grunnleggende krav av hensyn til forbrukeres mulighet for å orientere seg i markedet. Dette er noe som næringsdrivende må være godt kjent med, jf. også den generelle bestemmelsen om krav til prisliste i prisf. § 11. Når det gjelder påbudet om å gi opplysninger om angrerett i tråd med kravene i angrl. § 8 bokstav h, legger vi vekt på at påbudet er ment å sikre overholdelse av grunnleggende, lovfestede krav til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse. Dette taler for at tvangsmulkten ikke må settes for lavt.

Forbrukertilsynet legger videre vekt på at det bør være enkelt for Ustekveikja å overholde begge vedtakene, slik at selskapet lett kan unngå tvangsmulkt. Forbrukertilsynet kan heller ikke se at det vil være særlig byrdefullt for Ustekveikja å sørge for å etterkomme påbudene også i fremtiden. Vi viser i den forbindelse til at Ustekveikja plikter å følge reglene i både angrerettloven og i prisopplysningsforskriften, herunder å ha tilstrekkelige rutiner på plass for å sikre at loven ikke brytes. Vi legger også vekt på at Ustekveikja kan oppnå vesentlige fordeler ved å ikke overholde særlig vedtaket som gjelder angrerett, ved at sannsynligheten for at forbrukere benytter seg av angreretten, kan minske når forbruker ikke får opplysningene om angrerett før avtaleinngåelsen. Også disse forholdene 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 Ustekveikjas forbrukerkunder, samt den høye omsetningen på kr 2 701 465 755 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.

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

Samlet sett tilsier disse momentene at tvangsmulkten bør settes relativt høyt, men noe lavere enn beløpet kr 100 000 som ble varslet.

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

11 RETTEN TIL Å KLAGE PÅ VEDTAKET

Ustekveikja 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 Ustekveikja 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