

Wattn AS

Dokumentet blir kun sendt pr. e-post

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 23/2013-25

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 Wattn AS (org.nr. 925 638 153) (**Wattn**). Vi viser også til Wattns merknader til varselet om vedtak av 29.06.2023, korrespondanse, telefonsamtaler og avholdte veiledningsmøter i saken, samt Wattns bekreftelse av 14.09.2023 på endringer gjort i etterkant av varselet om vedtak.

Vi har nå fattet vedtak i saken. Forbrukertilsynet har konkludert med at Wattn 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 Wattn.

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

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

Dersom Wattn 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 Wattn:

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

Lovhjemlene for vedtakene er markedsføringsloven (mfl.) §§ 40 og 41, jf. angrerettloven § 28.

3 INFORMASJON OM HVA VEDTAKET BETYR

Som det står i vedtaket, kan Forbrukertilsynet utløse tvangsmulken dersom Wattn fra og med 04.12.2023 bryter vedtaket. For å unngå økonomiske konsekvenser, må selskapet dermed sørge for å overholde vedtaket senest innen utgangen av 03.12.2023. Som vi har vurdert i punkt 8.3, tilsier våre stikkprøver per 04.10.2023 at selskapets praksis på dette tidspunktet var i overensstemmelse med de krav som følger av vedtaket. Vi understreker imidlertid at det er Wattn selv som er ansvarlig for at selskapets praksis er i samsvar med vedtaket.

Vi vil utløse tvangsmulkten dersom vi blir kjent med at Wattn 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 Wattn 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 strømrregningen gjør et stort innhugg i de fleste forbrukeres økonomi, er det avgjørende at strømleverandørene setter forbrukere i stand til å ta informerte valg når de inngår strømvtale. Dette gjelder spesielt når mange forbrukere opplever det som komplisert å forstå strømmarkedet og strømpriser. Det er da viktig at markedsføringen av strømvtaler gir forbruker riktige og fullstendige opplysninger om avtalen.

Markedsføringsloven stiller en rekke krav til markedsføring av og vilkår i strømvtaler, og 01.11.2022 trådte endringer i prisopplysningsforskriften i kraft. Formålet med endringene i forskriften er å styrke forbrukervernet på strømmarkedet. Det er blant annet innført krav til deler av markedsføringen av strømvtaler og krav til prislister på aktørenes hjemmesider. Kravet til prisliste styrker forbrukers mulighet til å sette seg inn i sin eksisterende avtale, slik at forbruker kan sammenligne denne med andre aktuelle strømvtaler. Fordi forbrukerne kan ha løpende avtaler som ikke lenger tilbys, skal strømleverandører ha en fullstendig og oppdatert pris- og vilkårsliste på sin hjemmeside. Det betyr at alle kunder skal finne den avtalen de har i prislisen 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.

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. 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. Watten 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.¹ Kravene til prisliste er fastsatt med hjemmel i mfl. § 10 andre og tredje ledd.

Formålet bak kravene til prisliste er å gjøre det enklere å navigere i tilbudet av strømavtaler, slik at forbrukeren kan treffe godt informerte valg.² 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.

¹ 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.

² 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.

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, og opplysninger om at «*forbrukeren som bruker angreretten, etter å ha bedt om oppstart av tjenesteleveringen i henhold til § [...] 19, skal ha ansvar for rimelige kostnader, jf. § 26 første ledd*» jf. § 8 første ledd bokstav j.

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.

Når det gjelder opplysningene som skal gis forbruker før avtaleinngåelse etter angrl. § 8 første ledd bokstav h og j, følger det av § 8 andre ledd at den næringsdrivende skal anses å ha oppfylt opplysningsplikten i første ledd bokstav h og j, 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 standardskjemaet. Se varselet om vedtak vedlegg 1.

I standardskjemaet 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 standardskjemaet 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 opplysningsplikten etter angrl. § 8 første ledd bokstav h og j være oppfylt. Næringsdrivende er imidlertid ikke pålagt å bruke standardskjemaet, og kan 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.

Dersom forbrukeren benytter seg av angreretten innen angrefristen, skal den næringsdrivende tilbakebetale alle betalinger som er mottatt fra forbrukeren, jf. angrl. § 24. Bestemmelsen fastsetter at tilbakebetaling skal skje uten unødig opphold, og senest 14

dager fra da den næringsdrivende fikk melding om forbrukerens beslutning om å benytte angreretten. Med mindre noe annet uttrykkelig er avtalt med forbrukeren, skal tilbakebetalingen skje ved bruk av samme betalingsmiddel som forbrukeren benyttet. Forbrukeren skal ikke betale noen form for gebyr som følge av tilbakebetalingen.

6 DE FAKTISKE FORHOLDENE I SAKEN

6.1 Kort om Wattn

Wattn er en av Norges største strømleverandører, og leverer strøm og strømrelaterte produkter til privatkunder over hele Norge. I henhold til oversikten Forbrukertilsynet mottok fra Elhub AS, hadde Wattn total [REDACTED] forbrukerkunder per 01.02.2023.

Selskapets siste avlagte årsregnskap er for 2022. Årsregnskapet viste driftsinntekter på kr 2 156 942 000, og et negativt driftsresultat på kr 19 923 000.

Vedlegg 1 Årsregnskap for 2022

6.2 Prislister

Forbrukertilsynet undersøkte Watts nettsider under kontrollen i perioden 07.03-21.03.2023.

Forbrukertilsynet fant ingen prislister på Wattns nettsider.

Selskapet hadde imidlertid en oversikt over strømavtaler som var tilgjengelige for nytegning, som man kunne få tilgang til ved å klikke på «Privat» i toppmenyen på wattn.no, og deretter på «Bli strømkunde». Oversikten viste markedsføring av de respektive avtalene. Se varselet om vedtak vedlegg 2 og 3.

Litt lengre ned på samme side under «Historiske Priser/Avtaler», var det en lenke man kunne klikke på for så å komme til en side med oversikt over historiske priser for utgåtte avtaler med aktive kundeforhold. Se varselet om vedtak vedlegg 4.

6.3 Opplysninger om angrerett

Før man gjennomførte bestilling av en av Wattns strømavtaler, fikk man tilgang til Wattns opplysningsskjema om angrerett «Opplysninger om angrerett». I bestillingsskjemaet til den enkelte avtalen måtte man bekrefte at «Jeg har lest om angrerett og angrerettsskjema (klikk her) og er kjent med at angreretten er på 14 dager etter avtalen er inngått». Ordene «angrerett og angrerettsskjema (klikk her)», inneholdt en hyperlenke til et opplysningsskjema om angrerett og angrerettsskjema. Se varselet om vedtak vedlegg 5.

Ved å klikke på lenken kom man inn til opplysningskjemaet «*Opplysninger om angrerett*», som i all hovedsak tilsvarte standardkjema for opplysninger om angrerett, se varselet om vedtak vedlegg 1.

Wattns skjema var imidlertid ikke helt identisk standardkjemaet, se varselet om vedtak vedlegg 6. Opplysningene øverst i skjemaet om at «*Ved korrekt utfyllt skjema er opplysningane i angrerettlova § 8 første ledd bokstav h, i og j, jf. andre ledd, å sjå som gitte*» var fjernet, og under punktet om «*Verknaden av å bruke angreretten*», hadde Wattn både fjernet og lagt til opplysninger.

I standardkjema for opplysninger om angrerett, under punktet om «*Verknaden av å bruke angreretten*», stod det følgende:

«Dersom du går ifrå denne avtalen, skal vi betale tilbake alle betalningar vi har fått frå deg, medrekna leveringskostnadene (med unntak av tilleggskostnader som følgjer av at du har valt ein annan type levering enn den billegaste typen standardlevering vi tilbyr), utan unødig opphald og i alle tilfelle seinast 14 dagar etter den dagen vi fekk melding om at du ønskte å gå ifrå avtalen.

Vi gjennomfører tilbakebetalinga med same betalingsmiddel som du brukte ved den opphavlege transaksjonen, med mindre du uttrykkeleg har avtala noko anna med oss.

I alle tilfelle vil det ikkje kome noko gebyr som følgje av tilbakebetalinga.»

I Wattns skjema for opplysninger om angrerett stod det imidlertid følgende:

«Dersom du vel å gå ifrå denne avtalen, vil vi tilbakebetale evt. kostnader medrekna leveringskostnadene dersom du er blitt belastet for dette. Tilbakebetaling vil skje via påfølgande faktura. Retur av fysiske einheiter skal sendast til oss via vedlagt returseddel. Merk! Om du har ikkje har tatt vare på denne returseddelen, må du dekke returkostnadane sjølv.

I alle tilfelle vil det ikkje kome noko gebyr som følgje av tilbakebetalinga.»

Wattn hadde fjernet opplysningene om tidsfristen og betalingsmiddel for tilbakebetalingen, og erstattet dette med opplysningen om at tilbakebetalingen ville skje på neste faktura.

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

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

På bakgrunn av varselet om vedtak, avholdte veiledningsmøter mellom Wattn og Forbrukertilsynet, samt veiledning gitt per telefon og e-post i etterkant av varselet, har Wattn endret sin praksis. Selskapet oppgir at de nå gir opplysninger før avtaleinngåelsen om den næringsdrivendes forpliktelser ved bruk av angreretten, samt om tidsfrist og betalingsmiddel for tilbakebetaling. Wattn har også opprettet en prisliste på sin hjemmeside. Lenke til prislisten er plassert i bunnmenyen på hjemmesiden.

Forbrukertilsynet tok 04.10.2023 stikkprøver på Wattns hjemmeside for å kontrollere om Wattn hadde gjort endringer når det gjelder forholdene som er omfattet av varselet om vedtak.

Vedlegg 2 Stikkprøver av endringer gjort på Wattns hjemmeside per 04.10.2023

7 WATTNS MERKNADER TIL VARSELET OM VEDTAK

Wattns ga 29.06.2023 sine merknader til varselet om vedtak. Merknadene var i hovedsak en bekreftelse på endringene Wattn hadde gjennomført for å rette de lovstridige forholdene som ble presentert i varselet om vedtak. Wattn uttrykte ingen innvendinger til innholdet i varselet som sådan.

8 FORBRUKERTILSYNETS VURDERING

8.1 Manglende prisliste på hjemmesiden

På kontrolltidspunktet fant Forbrukertilsynet ingen prisliste på Wattns hjemmesider som ga en samlet oversikt over alle strømvtaler.

Wattn hadde ingen prisliste på nettsiden over aktive strømvtaler som selskapet tilbød. Selskapet hadde kun en side med markedsføring av tilgjengelige avtaler, hvor man kunne trykke på «Bestill», «les mer om produkt og pris» eller trykke på en boks med pil, for å lese mer om den aktuelle avtalen. Det var for øvrig svært varierende hvilke opplysninger som fremgikk om den enkelte avtalen på denne siden, og det fremkom kun prisopplysninger for enkelte avtaler, se varselet om vedtak vedlegg 3.

Wattn hadde imidlertid en liste med «Historiske priser» for utgåtte avtaler, det vil si avtaler som ikke lenger var i salg. Her fulgte enkelte av de pålagte opplysningene i prisf. § 21 for de utgåtte avtalene. Se varselet om vedtak vedlegg 4.

Verken oversiktssiden over tilgjengelige avtaler, eller listen over historiske priser for utgåtte avtaler, oppfylte forskriftens krav til en samlet, systematisert og skjematisk fremstilling av

obligatoriske opplysninger som ivaretok intensjonen om å gjøre det enkelt å sammenligne strømleverandørens avtaler, jf. prisf. § 21.

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

8.2 Mangelfulle opplysninger om angrerett

Wattn valgte å gi sine kunder opplysninger om angreretten etter angrl. § 8 første ledd bokstav h ved bruk av skjema for opplysninger om angrerett. Likevel hadde Wattn, i strid med hvordan skjemaet er bygget opp, fjernet opplysninger om tidsfrist og betalingsmiddel for den næringsdrivendes tilbakebetaling til kunden. Opplysningene Wattn hadde fjernet sammenholdt med standardskjemaet, var disse:

«[...] skal vi betale tilbake alle betalinger vi har fått frå deg, medrekna leveringskostnadene (med unntak av tilleggskostnader som følgjer av at du har valt ein annan type levering enn den billegaste typen standardlevering vi tilbyr), utan unødig opphald og i alle tilfelle seinast 14 dagar etter den dagen vi fekk melding om at du ønskte å gå ifrå avtalen.

Vi gjennomfører tilbakebetalinga med same betalingsmiddel som du brukte ved den opphavlege transaksjonen, med mindre du uttrykkeleg har avtala noko anna med oss.»

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.»

§ 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 lovens 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.

Vilkårene for å bruke angreretten, herunder virkningene av å bruke angreretten, er imidlertid svært forskjellig mellom varer og tjenester, og avhengig av den enkelte salgssavtale, 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 inntar 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 av 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 henhold til notene på side 2, i standard skjemaet. Det er etter Forbrukertilsynets syn en presumsjon for at samtlige av de 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, hvilken 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 eller endre 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, herunder den næringsdrivendes forpliktelser til frist og middel for tilbakebetaling når angreretten brukes.

Wattn hadde i skjemaet for opplysninger om angrerett fjernet opplysninger om den næringsdrivendes forpliktelser til frist og middel for tilbakebetaling når angreretten benyttes. Wattn hadde heller ikke gitt disse opplysningene på annen måte før avtaleinngåelse.

I tillegg hadde Wattn lagt til opplysningen om at tilbakebetaling vil skje ved påfølgende faktura. Opplysningen gir ingen mening, da det ikke er mulig å gjennomføre en

tilbakebetaling via en faktura. Videre står heller ikke Wattrn fritt etter loven til å velge når, eller på hvilken måte, tilbakebetalingen skal skje.

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

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

Basert på endringene Wattrn hadde gjort per 04.10.2023, vurderer Forbrukertilsynet at Wattrn nå gir den påkrevde informasjonen om angrerett før avtaleinngåelse jf. angrerettloven § 8 bokstav h. Vi anser også at den etablerte prislisten oppfylder kravene i prisf. § 21, 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 Wattrns hjemmeside når det gjelder forholdene vedtaket gjelder. Vi understreker at det er Wattrns ansvar å sørge for at all praksis er i tråd med vedtaket til enhver tid.

9 FORBRUKERTILSYNETS VEDTAKSKOMPETANSE

Dersom Forbrukertilsynet finner at en praksis er i strid med 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 Wattrn har brutt 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 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 strømavtale og eventuelt sammenligne med andre strømavtaler, 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. mfl. § 35 andre ledd, jf. angrl. § 28.

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.³

Når det gjelder kravet til prislister, ble de skjerpede kravene i prisopplysningsforskriften mye omtalt i media. Eksempler på dette er inntatt i varselet om vedtak vedlegg 7-9.

I tillegg publiserte Forbrukertilsynet 20.10.2022 en veileder som redegjorde for hvordan forskriftens krav var å forstå. Se varselet om vedtak vedlegg 10 og 11.

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

Når det gjelder vedtakspunktet om angrerett, mottok alle strømleverandører, herunder Wattn, 25.11.2022 et orienteringsbrev om kravene til opplysninger om angrerett før avtaleinngåelse. Se varselet om vedtak vedlegg 12 og 13.

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

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 14.

Samtlige strømleverandører, herunder Wattn, 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, flere brudd på disse kravene, herunder hos Wattn.

Når det gjelder de utelatte opplysningene om virkninger av å bruke angreretten, og den næringsdrivendes forpliktelser når angreretten brukes, hadde Wattn fjernet opplysningene om til frist og middel for den næringsdrivendes tilbakebetaling til kunden. Wattn hadde erstattet disse opplysningene med informasjon om at tilbakebetaling ville skje på neste faktura.

For de fleste ville også opplysningene om at tilbakebetalingen ville skje på neste faktura, være både forvirrende og misvisende. Dette fordi en faktura innebærer en betalingsplikt for kunden, slik at det ikke vil være mulig å gjennomføre en tilbakebetaling gjennom en faktura.

Opplysninger om virkningen av at angreretten brukes, herunder den næringsdrivendes forpliktelser ved opplysninger om tidsfrist og betalingsmiddel for tilbakebetalingen, er opplysninger som er nødvendig for å sikre at formålet bak opplysningskravet i angrerettloven § 8 første ledd bokstav h ivaretas.

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

Wattn 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 Wattn 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 Wattn også *fremover i tid* overholder lovens krav. Tvangsmulkt kan ikke utløses med mindre Wattn 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 Wattns side.

Forbrukertilsynet anser på denne bakgrunn at det er nødvendig med et vedtak som pålegger, og sørger for at Wattn også fremover i tid, gir lovpålagte opplysninger om angrerett før avtaleinngåelsen i tråd med angrl. § 8, og oppretter og opprettholder en lett tilgjengelig prisliste som oppfyller forskriftens krav i tråd med prisf. § 21.

10.2 Tvangsmulkt og utmåling

For å sikre at vedtakene blir overholdt, skal Forbrukertilsynet som hovedregel fastsette en tvangsmulkt som Wattn 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 tvangsmulkts størrelse skal denne fastsettes skjønnsmessig, der det overordnet skal legges vekt på at det ikke skal lønne seg å overtre vedtaket, jf. mfl. § 41 andre ledd andre punktum.

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

Ved fastsettelsen av tvangsmulkts størrelse for vedtakene, 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 viktige for at forbrukeren skal kunne forstå innholdet av angreretten og sine rettigheter ved bruk av angreretten.

Forbrukertilsynet legger videre vekt på at det bør være enkelt for Wattn å overholde begge vedtakene, slik at selskapet lett kan unngå tvangsmulkt. Forbrukertilsynet kan heller ikke se at det skal være særlig byrdefullt for Wattn å etterkomme vedtakene også i fremtiden. Vi viser i den forbindelse til at Wattn plikter å følge reglene i både angrerettloven og i prisopplysningsforskriften, herunder å ha tilstrekkelige rutiner på plass for å sikre at loven ikke brytes. Også disse forholdene taler for at tvangsmulkten ikke må settes for lavt.

Når det gjelder Wattns økonomiske evne, hadde Wattn i 2022 en høy omsetning med driftsinntekter på kr 2 156 942 000. Dette taler for at tvangsmulkten settes høyt. Forbrukertilsynet finner ikke grunn til å tillegge særlig vekt at selskapet samme år hadde et negativt driftsresultat på kr 19 923 000, 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 påbud, 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 vedtakene skal være kr 100 000 for hver påbegynt uke det enkelte vedtaket ikke overholdes. Mulktens størrelse synes ikke spesielt byrdefullt for Wattn. Samtidig anser vi at mulktens størrelse er høy nok til at det ikke vil lønne seg for selskapet å overtre vedtakene.

Forbrukertilsynet har fattet forbuds- og påbudsvedtak med tvangsmulkt også overfor 13 andre strømleverandører i etterkant av kontrollen vi gjennomførte våren 2023. Forbrukertilsynet har valgt å utmåle tvangsmulkten likt - til kr 100 000 - for brudd på samtlige forbuds- og påbudsvedtak som er fattet overfor disse 14 selskapene. Årsaken til dette er at alvorligheten av lovbruddene disse sakene gjelder, etter vårt syn er relativt lik. I tillegg er samtlige av de 14 selskapenes omsetning svært høy, selv om omsetningen i selskapene *beløpsmessig* er svært forskjellig. Tvangsmulkten er satt til det vi anser som et *minstenivå* for

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

11 RETTEN TIL Å KLAGE PÅ VEDTAKET

Wattn 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 Wattn 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