

Til alle kraftleverandører i Norge – i henhold til mottakerliste

Dokumentet blir kun sendt pr. e-post

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 22/11156-1

25.11.2022

Saksbehandler: Tonje Drevland

Dir.tlf: 92621800

Orientering om kravene i angrerettloven

1 INNLEDNING

1.1 Bakgrunn

Forbrukertilsynet fører kontroll med at bestemmelser i [lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler \(angrerettloven\)](#) overholdes av næringsdrivende, herunder av kraftleverandørene ved salg av kraftavtaler til forbrukere, jf. angrerettloven § 28.

De fleste kraftleverandører selger kraftavtaler til forbrukere ved salg på internett, via app, ved dørsalg, salg på stand eller ved telefonsalg. Alle disse salgsformene utgjør enten fjernsalg eller salg utenom fasteforretningslokaler etter angrerettloven.

Etter angrerettloven har forbrukere ved alle disse salgsformene krav på en rekke opplysninger om angrerett før de inngår en kraftavtale. Dessverre ser Forbrukertilsynet at mange kraftleverandører bryter lovens krav til riktige opplysninger om angrerett. I tillegg til å bryte sentrale forbrukervernsbestemmelser i angrerettloven med de konsekvensene det innebærer for eventuell sanksjonsbruk fra Forbrukertilsynets side kan dette også få potensielt andre store konsekvenser for kraftselskapene. Vanligvis er angrefristen på 14 dager. Men, dersom forbrukerne ikke får den informasjonen de har krav på før inngåelse av avtalen, utvides angrefristen med inntil 12 måneder. Forbrukerne kan da benytte angreretten i denne perioden på inntil 12 måneder + 14 dager.

Angrerettloven trådte i kraft i 2014, og kraftbransjen burde på grunn av salgsformene bransjen hovedsakelig benytter være godt kjent med pliktene en kraftleverandør har etter

angrerettloven. Gjennom saksbehandling av konkrete saker, sjekk av flere av kraftleverandørers avtaleinngåelsesprosesser på nett og medieoppslag de siste ukene, ser Forbrukertilsynet at mange kraftleverandører likevel ikke har fulgt, og ikke følger, kravene i angrerettloven.

Vi ser derfor behov for å veilede bransjen som sådan om kravene som følger av loven, se punkt 2 og 3 nedenfor. Dette brevet er sendt alle kraftleverandører i Norge med konsesjon, etter liste mottatt fra RME – Reguleringsmyndigheten for energi, samt liste på strømpris.no.

Vedlegg 1 Mottakerliste

Det er viktig at dette brevet videresendes til de rette vedkommende hos den enkelte kraftleverandør.

1.2 Forbrukertilsynet ber om følgende

Forbrukertilsynet ber om at alle kraftleverandører straks går gjennom sine rutiner og foretar eventuelle endringer slik at etterlevelsen av kravene i angrerettloven, følges. I punkt 4 har vi redegjort nærmere for forventningen vi har til kraftleverandørene fremover, samt for våre planer for kontroll med at lovens krav overholdes av kraftleverandørene.

Forbrukertilsynet avholder webinar om innholdet i dette brevet mandag 5. desember 2022 kl. 1300-1400, se punkt 5 nedenfor. Vi oppfordrer på det sterkeste alle kraftleverandører som selger kraft til forbrukere om å delta på webinar. I webinar vil det satt av god tid til eventuelle spørsmål, og dere kan sende inn spørsmål allerede ved [påmeldingen](#).

Forbrukertilsynet ber om bekreftelse på mottak av brevet. Vennligst send bekreftelsen til saksbehandler Tomas Berg (tbe@forbrukertilsynet.no) senest fredag 2. desember 2022.

2 INFORMASJONEN FORBRUKERNE HAR KRAV PÅ FØR AVTALEINNGÅELSE

2.1 Krav til hvilke opplysninger som skal gis

Før kraftavtalen inngås, skal kraftleverandøren gi disse opplysningene om angreretten til forbrukeren på en klar og forståelig måte, jf. angrerettloven § 8 første ledd bokstav h, som gjelder både ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler:

- a) At forbrukeren har angrerett på kjøpet
- b) Informasjon om hvordan forbrukeren kan benytte angreretten (ved angreskjema eller på annen tydelig måte til kraftleverandøren)

- c) At angrefristen er 14 dager fra dagen avtalen er inngått, og at angrefristen anses overholdt dersom melding er sendt før utløpet av fristen
- d) Forbrukeren skal få tilgang til angreskjema

Disse pliktene kan kraftleverandøren lett oppfylle ved å gi forbruker tilgang til standard angreskjema og standard skjema for opplysninger om angrerett (finnes [her](#)) før avtalen inngås.

Kraftleverandørene må merke seg at skjemaet for opplysninger om angrerett ble oppdatert da det kom ny angrerettlov i 2014. Dersom kraftleverandører bruker et utdatert skjema med henvisninger til angreretten, fyller ikke dette angrerettlovens krav til opplysninger. Opplysningsplikten er da brutt.

2.2 Krav til måten opplysningene skal gis på

Loven stiller ikke bare krav til hvilke opplysninger som skal gis, men også krav til måten opplysningene skal gis på: Opplysningene skal gis på en klar og forståelig måte, jf. angrerettloven 8 første ledd bokstav h.

Hvis forbrukerne ikke får opplysningene på en klar og forståelig måte, regnes det som at opplysningene ikke er gitt.

2.3 Eksempler på tilfeller hvor lovens krav ikke er oppfylt (ved salg via nettside eller app)

Enkelte kraftleverandører har kun opplysninger om angrerett som en fane på hjemmesiden. Dette vil ikke være tilstrekkelig til å oppfylle lovens krav om å gi forbruker opplysningene om angreskjema og angrerett på en klar og forståelig måte.

Vi ser at mange kraftleverandører gir opplysningene om angrerett på følgende måte:

- Forbruker får tilgang til avtalevilkårene før avtaleinngåelse. Dette er ofte ved en lenke som eventuelt kan klikkes på tidlig i prosessen for avtaleinngåelse, eller ved at forbruker må huke av i en egen boks for å bekrefte at forbruker aksepterer vilkårene (som da ofte er lenket til ved siden av boksen som hukes av). Vi ser i mange slike tilfeller at opplysningene om angrerett som skal gis etter angrerettloven § 8 bokstav h, ikke står skrevet inn i selve avtalevilkårene. I stedet er det ofte lenket videre til angreskjema («*Se angreskjema her [lenke]*») eller lignende. Vi ser at lenken ofte inneholder ikke bare standard angreskjema, men også standard skjema for opplysninger om angrerett (dersom forbruker tenker på å scrolle til side 2 i dokumentet det er lenket til). I

noen tilfeller inneholder vilkårene separate lenker til begge disse skjemaene («*se angreskjema [lenke] og opplysninger om angrerett her [lenke]*» eller lignende).

I disse tilfellene må forbruker, for å få tilgang til opplysningene om angrerett, i) klikke seg inn på avtalevilkårene, ii) finne frem til punktet om angrerett, iii) klikke seg videre til angreskjema og eventuelt opplysningene om angrerett. Etter Forbrukertilsynets vurdering vil en slik måte å opplyse om angreretten på, ikke oppfylle kravet i angrerettloven § 8 første ledd bokstav h om at opplysningene skal gis forbruker på en klar og forståelig måte. Dette gjelder både de tilfellene hvor det er en samlet lenke til standard angreskjema og standard skjema for opplysninger om angrerett, og de tilfelle hvor det er separate lenker.

2.4 Eksempler på tilfeller hvor lovens krav er oppfylt (ved salg via nettside eller app)

Forbrukere som inngår kraftavtale på nett, får i noen tilfeller tilgang til standard angreskjema og standard skjema for opplysninger om angrerett via en lenke. Lovens krav vil være oppfylt hvis forbruker må huke av i en egen boks for å bekrefte at forbruker har sett / er kjent med standard angreskjema og standard skjema for opplysninger om angrerett (som da må være oppgitt ved siden av boksen som hukes av) før de går videre i prosessen for avtaleinngåelse.

Lovens krav vil etter Forbrukertilsynets vurdering også være oppfylt hvis følgende gjøres:

- i Avtalevilkårene inneholder opplysningene tilsvarende det som følger av standard skjema for opplysninger om angrerett direkte i teksten i avtalevilkårene under et punkt som utvetydig omhandler angrerett (typisk at avtalevilkåret har overskriften «*Angrerett*»), og
- ii forbruker må huke av i en egen boks for å bekrefte at forbruker har sett / er kjent med avtalevilkårene - *som da må være lenket til ved siden av boksen som hukes av* - og standard angreskjema - *som også må være lenket til ved siden av boksen som hukes av* - før de går videre i prosessen for avtaleinngåelse.

3 DERSOM OPPLYSNINGPLIKTEN FØR AVTALEINNGÅELSE ER BRUTT VIL DET BLI UTVIDET ANGREFRIST

3.1 Utvidet angrefrist på inntil 12 måneder + 14 dager

Hvis en kraftleverandør ikke har oppfylt kravene til opplysninger om angrerett og måten disse skal gis på (redegjort for i punkt 2 ovenfor), vil forbruker ha en utvidet angrefrist på inntil 12 måneder + 14 dager, jf. angrerettloven § 21 tredje ledd (som gjelder både ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler:

«Gir ikke den næringsdrivende forbrukeren opplysninger om angreretten i henhold til § 8 første ledd bokstav h, utløper angrefristen 12 måneder etter utløpet av den opprinnelige angrefristen, jf. første ledd.»

Dette betyr at forbrukere som har inngått en kraftavtale i løpet av de siste 12 månedene og 13 dagene, fremdeles har sin angrerett i behold dersom kraftleverandøren ikke har overholdt kravene til opplysninger om angreretten som redegjort for i punkt 2.

3.2 Kun én måte å avbryte utvidet angrefrist på inntil 12 måneder + 14 dager

3.2.1 Forbruker må etter avtaleinngåelsen ha fått ferdig utfylt angreskjema og opplysningene om angrerett på et varig medium

Det er kun én måte kraftleverandøren kan avbryte den utvidede angrefristen på inntil 12 måneder + 14 dager, jf. angrerettloven § 21 fjerde ledd:

Hvis kraftleverandøren ikke har gitt forbrukeren tilstrekkelig informasjon som vist til i punkt 2 ovenfor, før avtaleinngåelsen, kan kraftleverandøren avhjelpe dette ved å etter avtaleinngåelsen sende forbrukeren ferdig utfylt angreskjema og opplysningene om angrerett (f.eks. ved å sende standard skjema for opplysninger om angrerett) på et varig medium. Kraftleverandøren vil da avbryte den utvidede angrefristen. I et slikt tilfelle har forbrukeren 14 dagers angrefrist regnet fra dagen etter at forbruker har mottatt denne informasjonen, jf. angrerettloven 21 fjerde ledd.

Kravet til at denne informasjonen etter avtaleinngåelsen må være gitt forbruker på et varig medium for at utvidet angrefrist skal anses avbrutt, følger ikke direkte av ordlyden i § 21 fjerde ledd. Dette følger imidlertid av kravet til hvordan opplysningene om angrerett skal gis etter avtaleinngåelse, også i situasjonen i § 21 fjerde ledd, i § 11 (for salg utenom faste forretningslokaler) og angrerettloven § 18 (for fjernsalgsavtaler):

- For avtaler inngått ved salg utenom faste forretningslokaler (typisk salg på stand eller ved dørsalg), krever angrerettloven § 11 følgende:

«Avtaler inngått utenom faste forretningslokaler skal inneholde opplysningene fastsatt i § 8 første ledd. Opplysningene skal regnes som en del av avtalen og skal ikke endres, med mindre partene uttrykkelig avtaler noe annet. Opplysningene skal være lett leselige og på et enkelt og forståelig språk. Er opplysningene gitt på norsk, skal avtalen utformes på norsk.

Den næringsdrivende skal gi forbrukeren et eksemplar av undertegnet avtale eller bekreftelse av avtalen på papir eller, dersom forbrukeren samtykker, på annet varig medium. Har forbrukeren samtykket i nedlastning av digitalt

innhold og erkjent at angrerett dermed bortfaller, jf. § 22 bokstav n, skal dette også fremgå av avtalen eller bekreftelsen.»

- For avtaler inngått ved fjernsalg (typisk salg på nett, via app eller telefon), krever angrerettloven § 18 følgende:

«Den næringsdrivende skal innen rimelig tid etter avtaleinngåelsen, og senest på leveringstidspunktet for varene eller før levering av tjenesten begynner, gi forbrukeren skriftlig bekreftelse på den inngåtte avtalen på et varig medium.

Bekreftelsen skal inneholde opplysninger nevnt i § 8 første ledd, dersom disse ikke tidligere er gitt forbrukeren på et varig medium, og opplysning om at forbrukeren har gitt slikt samtykke som nevnt i § 22 bokstav n.»

3.2.2 Hva er et «varig medium»?

Et varig medium er i angrerettloven § 5 bokstav f definert som:

«enhver innretning som gjør forbrukeren eller den næringsdrivende i stand til å lagre opplysninger på en slik måte at opplysningene i fremtiden er tilgjengelige i uendret form.»

Et varig medium er altså noe som gjør det mulig å lagre opplysningene på en slik måte at opplysningene i fremtiden er tilgjengelige i uendret form. Det kan for eksempel være et bilde i en e-post eller en SMS, eller en PDF-fil.

En lenke regnes aldri som et varig medium, siden innholdet i en lenke i prinsippet kan endres når som helst av eieren av lenken. Hvis kraftleverandøren har sendt forbrukeren en avtalebekreftelse på e-post eller SMS, og angreskjemaet og opplysningene om angrerett kun er lenket til i denne bekreftelsen, oppfyller dette altså ikke lovens krav. Den utvidede angrefristen er da ikke avbrutt.

Dersom kraftleverandøren derimot har sendt forbrukeren et ferdig utfylt angreskjema, og opplysninger om angrerett er inntatt i et vedlegg til eller i selve e-posten eller SMS'en, vil dette oppfylle lovens krav. Da vil angrefristen på 14 dager starte å løpe dagen etter at forbruker har fått disse opplysningene. Det samme gjelder dersom opplysningene om angrerett er vedlagt i et dokument.

4 TILSYNSKONTROLL I 2023

De siste månedene har Forbrukertilsynet hatt møter med både store og små kraftleverandører om kravene som følger av angrerettloven, men vi ser at det er behov for at

bransjen tar en større opprydding. Systematiske brudd på angrerettloven er alvorlig, og bidrar til å svekke forbrukernes tillit til kraftbransjen som helhet. Ved brudd på angrerettloven kan Forbrukertilsynet fatte vedtak om økonomiske sanksjoner, i form av forbuds- og påbudsvedtak med tvangsmulkt eller vedtak om overtredelsesgebyr.

Vi ber derfor om at kraftleverandørene setter seg nøye inn regelverket for å sikre at dere har systemer og rutiner som sørger for at angrerettlovens krav til opplysningsplikt mv. blir overholdt.

Forbrukertilsynet kommer etter årsskiftet 2022/2023 til å følge opp med kontroll av at kraftleverandørene følger reglene i angrerettloven. Forbrukertilsynet forventer at alle kraftleverandører da har innrettet sin virksomhet etter angrerettlovens krav. Dersom det da fortsatt er leverandører som ikke følger loven, vil konsekvensen kunne bli vedtak med økonomiske sanksjoner for de av aktørene som ikke følger reglene. Ved kontrollen i 2023, og ved senere tilsyn, vil vi legge vekt på at dere har mottatt denne orienteringen.

5 BEHOV FOR VEILEDNING? MELD DEG PÅ GRATIS WEBINAR

Vi ser og erfarer at mange kraftleverandører har behov for veiledning for å klare å oppfylle kravene i angrerettloven. Vi håper dette brevet ivaretar dette behovet.

For det tilfelle at aktører har behov for ytterligere veiledning, eller har spørsmål til innholdet i dette brevet, avholder Forbrukertilsynet et webinar:

Webinar for kraftleverandører om kravene i angrerettloven

Tid: Mandag 5. desember 2022 kl. 1300-1400

Sted: Digitalt - du får tilsendt lenke for deltakelse ved påmelding

Påmelding: Påmelding gjøres [her](#)

Dere kan sende inn spørsmål før webinar, og det vil bli åpnet for spørsmål under webinar.

Med hilsen

Bente Øverli
avdelingsdirektør

Tonje Drevland
underdirektør

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur

Vedlegg:

Liste over mottakere av dette brevet

Kopi:

Energi Norge

Forbrukerrådet

RME – Reguleringsmyndigheten for energi