

**Kraftleverandører,
etter adresseliste**

Deres ref.

Vår ref. (bes oppgitt ved svar)

Dato

Sak nr: 2004-1679

30.04.2004

Saksbehandler

Frode Elton Haug

23 400 615

Varsling av prisendringer på standard variabel kraft

Som dere er kjent med, forhandlet Forbrukerombudet i 2002 frem nye standardvilkår for tilknytning, nettleie og levering av elektrisk kraft med EBL.

At Forbrukerombudet førte disse forhandlingene kun med EBL betyr ikke at vilkårene var ment å brukes utelukkende av EBLs medlemmer. Vi har både i forbindelse med presentasjonen av de nye vilkårene, og ved senere anledninger presisert at vi anbefaler hele bransjen å ta i bruk vilkårene, da disse gir uttrykk for en balansert og rimelig fordeling av plikter og rettigheter i avtaleforholdet mellom forbrukere på den ene siden og kraftleverandører og nettselskaper på den andre siden.

Det ble i den nye kraftleveringsavtalen fastsatt et vilkår for varsling av prisendringer på variabel kraft som innebar en forandring i forhold til leverandørens tidligere praksis. Bestemmelsen lyder:

§ 3-2 Endring av kraftpris

Standard variabel kraftpris kan som hovedregel endres med 14 dagers varsel. Slik endring varsles direkte fra kraftleverandør til kunde, eller på annen egnet måte.

Ved vesentlige prisøkninger skal slikt varsel gis direkte til kunden. Med vesentlig prisøkning forstås økning hvor prisen samlet sett har steget med 2,5 øre pr. kWh eller mer siden sist kunden fikk tilsendt prisinformasjon direkte fra kraftleverandøren. Som direkte varsel regnes brev til kunden eller melding på faktura/målerkort, eller, dersom kunden samtykker, egen elektronisk melding, eksempelvis e-post eller tekstmelding til mobiltelefon (SMS).

Økning i kraftpris som følge av økning i offentlige avgifter videreføres fra det tidspunkt myndighetene bestemmer, uavhengig av varslingsbestemmelsene ovenfor.

Ettersom det er svært få leverandører som til nå har innført rutiner for utsendelse av direkte varsel til forbrukerne av vesentlige prisøkninger som beskrevet i § 3-2 andre ledd, har Forbrukerombudet vært i dialog med EBL for å komme frem til en enighet om hvordan slik prisvarsling skal skje i praksis. Formålet har vært å komme fram til en ordning som gir forbrukerne den informasjonen de ønsker uten at dette medfører unødige store kostnader for kraftleverandørene.

EBL og Forbrukerombudet har nå blitt enige om hvordan man i praksis skal gjennomføre intensjonene som lå til grunn for § 3-2 i kraftleveringsavtalen. Helt konkret skal dette skje på følgende måte:

"Forbrukere som inngår eller har inngått avtale om levering av standard variabel kraft skal gis tilbud om direkte varsling av vesentlige prisøkninger. Slik varsel kan gis via post, e-post, SMS eller annen direkte kommunikasjonsform.

Tilbudet om varsling skal gis på en måte som innebærer at forbrukeren oppfordres til å foreta et aktivt valg i forhold til om han eller hun ønsker direkte prisvarsling, og eventuelt på hvilken måte man ønsker å bli varslet."

Kopi av protokollen hvor denne presiseringen av § 3-2 angis, finnes under katalogen standardvilkår på <http://forbrukerombudet.no/kraft>. Her finnes også standardvilkårene i fulltekst. Disse kan fritt kopieres og videreformidles av alle leverandører. Se også <http://forbrukerombudet.no/index.db2?id=1290> for artikkelen vi har publisert om saken.

Forbrukerombudet ber nå om at dere innfører et system for tilbud om direkte varsling av prisendringer til forbrukere som har avtale om levering av kraft til standard variabel pris etter prinsippene vi har redegjort for.

I praksis kan dette gjennomføres ved at dere ved inngåelse av avtale med nye kunder legger opp avtaleinngåelsesprosessen slik at kundene må foreta et aktivt valg på spørsmålet om de ønsker prisvarsling og eventuelt hvordan de vil bli varslet. Ved inngåelse av nye avtaler via Internett vil det være mulig å "tvinge" forbrukerne til å ta stilling til dette ved å gjøre det obligatorisk å krysse av i felt for prisvarsling.

I forhold til avtaler som inngås skriftlig og i forhold til allerede eksisterende kunder, ser vi for oss at dere på samme måte som i Internett-tilfellene stiller spørsmål til forbrukeren om og hvordan han ønsker prisvarsling. Dette kan for eksempel gjøres ved hjelp av en svarslipp som forbrukeren krysser av på. Dette blir for så vidt i prinsippet ganske så likt det forbrukeren vil gjøre på Internett-sidene. Man har selvsagt ikke den samme muligheten til å tvinge folk til å krysse av på noe, men de aller fleste vil nok gjøre det når de blir direkte oppfordret til det. Og skulle forbrukeren likevel ikke gi noen tilbakemelding på om han ønsker prisvarsling, antar vi at så lenge forbrukeren har fått et uttrykkelig og tydelig tilbud om varsling bør leverandøren kunne legge til grunn at prisvarsling ikke er ønsket.

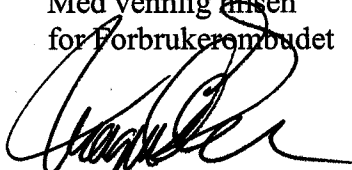
Vi har blitt enige med EBL om at deres medlemmer skal ha gjort de nødvendige grepene for å kunne tilby slik prisvarsling som omtalt fra 15. september 2004. Vi ber derfor om at også dere forsøker å ha dette på plass innen den fristen.

For øvrig gjør vi oppmerksom på at dersom dere benytter andre standardvilkår enn de som er utarbeidet av Forbrukerombudet og EBL, må disse gi forbrukerne minst like gode rettigheter, både for prisvarsling og øvrige forhold, som det som følger av Forbrukerombudet-EBLs vilkår. Er vilkårene mindre gunstige for forbrukerne, vil de lett bli ansett for å være i strid med markedsføringsloven § 9a. Denne bestemmelsen gir Forbrukerombudet hjemmel til å forby avtalevilkår som nyttes eller tilsiktes nyttet overfor forbrukere dersom de finnes urimelige overfor forbrukerne. Vår klare

anbefaling er derfor å bruke de utarbeidede standardvilkårene som kan lastes ned fra <http://forbrukerombudet.no/kraft>.

Vi viser i denne forbindelse også til vårt orienteringsbrev til bransjen av 06.06.03, hvor blant annet kravene til presentasjon og vedtakelse av avtalevilkår presiseres. Se: http://forbrukerombudet.no/assets/968/rundskriv_kraftleverandorene_06.06.03.pdf

Med vennlig hilsen
for Forbrukerombudet



Magne A. Eek
seksjonssjef

Gjenpart: KS Bedrift v/Svein Kamfjord, Pb 1378 Vika, 0114 OSLO
EBL v/Ole Haugen, Pb 7184 Majorstua, 0307 OSLO