

## Etter adresseliste

Deres ref.

Vår ref. (bes oppgitt ved svar)

Dato

**Sak nr: 05/2067**

**14.09.2005**

Saksbehandler

**Ingrid Sandvei**

### **MARKEDSFØRING OG INNGÅELSE AV AVTALER OM LEVERING AV ELEKTRISK KRAFT – MARKEDSFØRINGSLOVEN**

Forbrukerombudet skal føre tilsyn med at de næringsdrivendes markedsføring og avtalevilkår er i samsvar med markedsføringsloven (mfl.). Nærmere informasjon om Forbrukerombudet, markedsføringsloven og *retningslinjer for markedsføring av elektrisk kraft* finnes på våre hjemmesider på Internett: <http://forbrukerombudet.no/kraft>

Forbrukerombudet har over lengre tid hatt fokus på markedsføring og avtalevilkår i forbindelse med levering av elektrisk kraft. I de senere årene har vi sett at bransjen bruker Internett stadig mer aktivt i markedsføringen, og nesten samtlige kraftleverandører tilbyr nå også avtaleinngåelse via nettet. I 2003 sendte vi i denne forbindelse blant annet ut et orienteringsbrev til alle norske kraftleverandører, hvor det ble informert om de viktigste kravene når det gjelder markedsføring og avtaleinngåelse via internett. Brevet kan leses på våre internettsider: [http://www.forbrukerombudet.no/asset/968/1/968\\_1.pdf](http://www.forbrukerombudet.no/asset/968/1/968_1.pdf).

Høsten 2003 gjennomførte Forbrukerombudet en kontrollaksjon for å påse at standpunktene i ovennevnte orienteringsbrev var blitt implementert på kraftleverandørenes internettsider. Nylig har vi foretatt en ny kontroll for å sjekke at tidligere uttalte standpunkter er gjennomført. Vi har i denne sammenheng gått gjennom nettsidene til i alt 23 kraftleverandører, og har i tillegg til tidligere standpunkter sett nærmere på blant annet forholdet mellom informasjon gitt på leverandørenes nettsider og informasjon på Konkurransetilsynets sider.

Når det gjelder *avtalevilkårene*, viste aksjonen at det er stor variasjon mellom kraftleverandørene både når det gjelder innhold, presentasjon og hvordan kunden vedtar disse. Avtaleinngåelse på internett reiser mange spørsmål, og det stilles en rekke krav til hvordan dette skal foregå. Vi vil i dette brevet gjennomgå noen av de mest sentrale kravene på området.

Kontrollen viste videre at leverandørens *markedsføring* nå langt på vei tilfredsstillende tidligere oppstilte krav. Vi vil likevel i dette brev redegjøre for noen av de generelle krav vi stiller i denne forbindelse.

Vi sjekket også leverandørens bruk av vilkår som har en *innlåsende effekt* eller som innebærer en form for *binding* av forbrukeren. Dette forholdet vil vi vurdere nærmere, og eventuelt komme tilbake til i eget brev ved en senere anledning.

## 1. Presentasjon og vedtakelse av avtalevilkår

Forbrukerombudet har med hjemmel i mfl. § 1 stilt krav om at kontraktspartenes rettigheter og plikter skal presenteres på en *klar og tydelig måte* for forbrukeren forut for avtaleinngåelsen, jf. angrerettloven § 7.

For å tilfredsstille dette kravet må den næringsdrivende ha bygd opp sine nettsider slik at forbrukeren har mulighet til å gjøre seg kjent med et sett av avtalevilkår før avtaleinngåelsen.

Alle forhold som angår forbrukernes sentrale rettigheter og plikter må inntas som *en del av avtalevilkårene*, slik at forbrukeren lett får oversikt over de vilkår som gjelder. Eksempler på slike forhold kan være fakturerings-/ betalingsbetingelser, leveringstid og hvor lang tid avtalen gjelder dersom det er en løpende tjeneste.

Standardvilkårene som Forbrukerombudet har fremforhandlet med bransjen, kan presenteres ved at en *direkte lenke* til standardvilkårene tas inn i bestillingsskjemaet. Det er selvsagt også mulig å presentere standardvilkårene i fulltekst på skjermen der forbrukeren fyller inn sin bestilling.

Særskilte vilkår som er ensidig fastsatt av kraftleverandøren må presenteres for forbrukeren i *fulltekst* på siden hvor bestillingen fylles inn. Dette er nødvendig for å oppfylle leverandørens plikt til å gjøre kunden oppmerksom på vilkår som *avviker* fra bestemmelser i standardavtalen, jf. standardavtalens § 1-2, og vilkår som kommer *i tillegg til* eller som *ikke er omfattet av* de avtaletyper som reguleres av standardvilkårene.

Vi har sett at mange leverandører skjuler eller ikke gir tilstrekkelig informasjon om *betalingsvilkår*, og vi ber om at disse presenteres klart og tydelig i fulltekst for forbrukeren på bestillingssiden. Som nevnt ovenfor, er det viktig at alle forhold som angår forbrukerens sentrale rettigheter og plikter, og som ikke følger av standardvilkårene, inntas i leverandørens egne avtalevilkår.

Når det gjelder *vedtakelsen* av avtalevilkårene, har Forbrukerombudet stilt krav om at forbrukeren må bes om å *bekrefte* at han godtar vilkårene som gjelder for avtaler som inngås ved hjelp av Internett ved å hake av i en boks eller lignende. Vi registrerer at de aller fleste leverandørene følger dette kravet, og ber de som ikke gjør det om å foreta de nødvendige endringer.

## 2. Forholdet til Konkurransetilsynets sider

Konkurransetilsynets prisoversikt over landsdekkende leverandører blir av både forbrukere og media brukt for å sjekke hvem som tilbyr de billigste kraftavtalene. For kraftleverandørene er det derfor viktig å eksponere seg med en gunstig pris.

Det synes imidlertid ikke som om alle kraftleverandørene nødvendigvis ønsker å selge de kraftavtalene som ligger på Konkurransetilsynets prisoversikt, men heller vil at forbrukerne skal ledes inn på andre avtaler som sannsynligvis er gunstigere for leverandøren. Dette resulterer i at enkelte leverandører ser ut til å kamouflere den kraftavtalen som ligger på Konkurransetilsynets prisoversikt ved å gjøre det vanskelig for forbrukeren å komme direkte til bestilling av denne på leverandørens websider.

Flere leverandører har lagt inn bestillingsskjema direkte på Konkurransetilsynets prisoversikt. Blant noen av disse har vi registrert at ved å gå inn på bestillingsskjemaet blir man ledet til et forvalgt produkt som ikke er identisk med produktet som er oppført på Konkurransetilsynets oversikt. Hos de fleste leverandørene må man imidlertid for bestilling gå inn på leverandørens websider. Hos enkelte vil man da komme til en hovedside hvor det er markedsført/anbefalt andre kraftavtaler med langt større oppmerksomhetsverdi enn den som er oppført på Konkurransetilsynets oversikt.

Etter Forbrukerombudets oppfatning er det vesentlig, i den grad Konkurransetilsynets prisoversikt skal ha noen nytteverdi for forbrukerne, at man ved å benytte denne som utgangspunkt for bestilling, enkelt og uten leting blir ledet til den aktuelle kraftavtalen.

Vi ber om at det tas hensyn til dette i markedsføringen via Internett.

## 3. Markedsføringen

Markedsføring av elektrisk kraft via internett reiser særlig spørsmål etter markedsføringsloven §§ 2 og 3. Etter mfl. § 2 er det forbudt i næringsvirksomhet å anvende *uriktig* eller av annen grunn *villedende* fremstilling som er egnet til å påvirke etterspørselen etter eller tilbudet av varer tjenester eller ytelser. Etter mfl. § 3 kan det være urimelig overfor forbrukere dersom det ikke gis *forsvarlig eller tilstrekkelig veiledning* om produktene den næringsdrivende tilbyr.

### 3.1 Ensartet begrepsbruk

Forbrukerombudet anbefaler at man som utgangspunkt bruker benevnelsene ”standard variabel kraftpris”, ”markedskraft” og ”fastpris” på de ulike kraftavtalene som tilbys. Vi ser imidlertid at enkelte kraftleverandører bruker helt andre benevnelser på sine kraftavtaler, noe som gjør det svært vanskelig for forbrukeren å orientere seg i kraftmarkedet.

Ved bruk av andre benevnelser enn de anbefalte, eller varianter av disse kontraktstypene, må det på en *tydelig og oversiktelig måte* fremgå hvilke vilkår som gjelder for kraftavtalen, slik at forbrukere lett kan sammenligne den tilbudte avtalen med tilbud fra andre kraftleverandører, jf. retningslinjene punkt 3.

Ved markedsføring av ”garantikraft” eller andre avtaler med prisgaranti, skal det opplyses hvorvidt avtalen har utgangspunkt i standard variabel kraftpris eller markedskraft, og det må klart fremgå hva garantien innebærer, jf. retningslinjene punkt 2.8.

### 3.2 Veiledningsplikt

Det er viktig at forbrukerne gis den veiledning de trenger for å kunne avgjøre hva slags kraftavtale de bør velge. I denne forbindelse vil *kvaliteten* på opplysningene rundt de ulike avtaletypene være av vesentlig betydning. Forbrukerombudet mener at det bør foreligge en *objektiv og korrekt* produktbeskrivelse, samt at fordeler og ulemper ved de ulike kontraktstyper klargjøres. Eksempler på viktig informasjon i denne sammenheng vil være pris, eventuell bindingstid og hvordan avtalen kan sies opp. Vi viser i denne forbindelse til § 1-4 i Standard Kraftleveringsavtale.

For å illustrere forskjellen i prisrisiko mellom ulike avtaler som tilbys, antar Forbrukerombudet at det med fordel kan anvendes grafiske fremstillinger for å vise hvordan prisene har utviklet seg for de forskjellige avtaletypene.

### 3.3 Forskrift om prisopplysning ved transport og salg av elektrisk kraft

Forskrift om prisopplysning ved transport og salg av elektrisk kraft inneholder regler om hvilke opplysninger som må gis i informasjon og markedsføring av elektrisk kraft. I forskriftenes § 5 heter det: ”Når det som ledd i ervervsvirksomhet opplyses om priser i annonse eller annen markedsføring som helt eller delvis retter seg til forbruker, skal kraftprisen oppgis. Dersom det i tillegg til kraftprisen kommer et fastbeløp som er uavhengig av forbruk, skal det oppgis gjennomsnittspriser pr. kWh ved forbruk på 10.000, 20.000 og 30.000 kWh”.

Kontrollaksjonen viste at enkelte av leverandørene som krever fastbeløp for noen av sine produkter, ikke oppgir hva fastbeløpet utgjør ved forbruk på 10, 20 og 30.000 kWh. Vi ber om at de som ikke gir slike opplysninger i tråd med forskriften snarest innretter seg etter dette.

### 3.4 Prissammenligninger

Enkelte kraftleverandører vi sjekket, bruker prissammenligninger i sin markedsføring. Ved prissammenligninger av ulike produkt/kontraktstyper må forskjellene mellom disse tydeliggjøres. Vi legger her til grunn at det som et minimum, i tillegg til egen pris, må opplyses om hva laveste pris i markedet er på markedsføringstidspunktet. Alternativt kan det vises til dyreste og billigste alternativ hos konkurrentene (til/fra-priser). Vi viser for øvrig til *forskrift om sammenlignende reklame*, som kan finnes på: <http://forbrukerombudet.no/index.db2?id=523>

Tilbud om *kraftavtaler med garanti* anses av Forbrukerombudet som en indirekte sammenligning med konkurrenter, og må oppfylle de krav det vises til ovenfor.

Forbrukerombudet ber dere foreta en gjennomgang av hjemmesidene deres og gjøre de endringer som måtte være nødvendige i lys av kravene som er oppstilt i dette brevet. Vi vil i tiden fremover foreta kontroller for å påse at standpunktene er tatt til etterretning og blitt implementert.

Med vennlig hilsen

Bjørn Erik Thon  
forbrukerombud

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