

**Rundskriv til
norske kraftleverandører
v/daglig leder**

Deres ref.

Vår ref. (bes oppgitt ved svar)

Dato

Sak nr: 2001-2521

26.11.01

Saksbehandler

Olaf Schancke

73 54 65 58

MARKEDSFØRING AV ELEKTRISK KRAFT PÅ INTERNETT – MARKEDSFØRINGSLOVEN

Forbrukerombudet (FO) skal føre tilsyn med at de næringsdrivendes markedsføring og avtalevilkår er i samsvar med markedsføringsloven (mfl.). Vi viser i den forbindelse til FO's retningslinjer for markedsføring av elektrisk kraft til husholdningskunder, som dere fikk tilsendt 1. august i år. Dokumentet er også lagt ut på Internett med adresse: <http://www.forbrukerombudet.no/html/infomat/Orienteringer/Elektrisk-kraft.doc>
Nærmere informasjon om FO, markedsføringsloven og retningslinjene kan dere også finne på FOs hjemmesider på Internett: www.forbrukerombudet.no

Som et ledd i arbeidet med å effektivisere kraftmarkedet, la Norges vassdrags- og energidirektorat fra 1. februar i år til rette for at leverandørskifte skal kunne foretas direkte ved hjelp av et elektronisk medium (endring av forskrift 11. mars 1999 nr. 301 om måling, avregning m.v. kap. 2.) Forskriften finnes på: www.lovdatabank.no/for/sf/oe/oe-19990311-0301.html.

Skifte av kraftleverandør på Internett tilsier at det for sluttbrukeren er viktig at alle opplysninger på kraftleverandørenes hjemmesider, som skal danne grunnlag for en kjøpsbeslutning, er entydige, fullstendige og korrekte.

Utgangspunktet er at alminnelige rettsregler også gjelder for Internett. Markedsføringsloven gjelder således også markedsføring som er rettet mot norske forbrukere via Internett. I forhold til markedsføring av elektrisk kraft via Internett, er det spesielt viktig at markedsføringen ikke er uriktig eller av annen grunn villedende jf. mfl. § 2. I tillegg vil det være urimelig overfor forbrukerne, og i strid med mfl. § 3, dersom det gjennom markedsføringen ikke gis forsvarlig eller tilstrekkelig veiledning om produktene den næringsdrivende tilbyr.

Forbrukerombudet har derfor i løpet av høsten i år sett nærmere på de landsdekkende kraftleverandørenes hjemmesider på Internett, i et forsøk på å kartlegge markedsføringen, og vurdere om denne oppfyller kravene Forbrukerombudet, med bakgrunn i markedsføringslovens regler, stiller til slik markedsføring.

Vårt hovedinntrykk er at opplysningene på Internett i svært varierende grad tilfredsstiller de krav som stilles til markedsføringen av elektrisk kraft til husholdningskunder.

PRISOPPLYSNINGER

Forholdet til Konkurransetilsynets forskrift

Vi har registrert at flere kraftleverandører som benytter et fastbeløp uavhengig av forbruk, i tillegg til prisen pr. kWh, ikke har oppgitt gjennomsnittspriser pr. kWh ved forbruk på 10.000, 20.000 og 30.000 kWh, jf. retningslinjene punkt 2.2.

Kraftpris – aktuell pris

Flere kraftleverandører som tilbyr markedskraft har ingen prisopplysninger i tilknytning til denne, bortsett fra påslag. Retningslinjenes punkt 2.4 fastslår at det også ved tilbud om markedskraft skal opplyses om pris på en bestemt dato, så oppdatert som praktisk mulig. I tillegg skal det informeres om at denne prisen vil kunne bli endret.

Fullstendige prisopplysninger – nettleie

Enkelte leverandører opplyser ikke om at nettleie kommer i tillegg til kraftprisen. Det skal imidlertid opplyses om dette, jf. retningslinjenes punkt 2.3.

Prissammenligninger

Vi har observert prissammenligninger av ulike produkt/kontraktstyper uten at forskjellene mellom dem er tydeliggjort. Vi har også sett prissammenligninger hvor det er benyttet historiske priser. Dette er ofte ikke relevant i forhold til dagens priser og prisforskjeller, og kan derfor være egnet til å villed. Retningslinjenes punkt 2.7 klargjør FO's syn på prissammenligninger. Vi viser for øvrig til forskrift om sammenlignende reklame gitt med hjemmel i mfl. § 2 femte ledd. Forskriften finnes på: <http://www.forbrukerombudet.no/html/forskrif/Sammenl-reklame1.htm>

ENSARTET BEGREPSBRUK

Forbrukerombudet anbefaler at man som utgangspunktet bør bruke benevnelsene: standard variabel kraftpris, markedskraft og fastpris, på de ulike kraftavtalene som tilbys. Vi ser imidlertid at det i noen tilfeller brukes helt andre benevnelser på disse kontraktstypene, noe som gjør det svært vanskelig for forbrukeren å orientere seg i kraftmarkedet. Som eksempel kan nevnes at en leverandør blant annet benevner sin avtale om markedskraft for ”nettokraft”.

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

Ved markedsføring av ”garantikraft” eller andre avtaler med prisgaranti, skal det opplyses hvorvidt avtalen har utgangspunkt i standard variabel kraftpris eller markedskraft. Samtidig må det klart framgå hva garantien innebærer, jf. retningslinjenes punkt 2.8. Vi har imidlertid sett eksempler på markedsføring av slike avtaler hvor disse opplysningene mangler helt.

VEILEDNINGSPLIKT

Det er viktig at forbrukerne gis den veiledning de trenger for å kunne avgjøre hva slags kraftavtale de bør velge.

Kvaliteten på opplysningene rundt de ulike avtaletypene varierer en god del. FO mener at det bør foreligge en objektiv og korrekt produktbeskrivelse, samt at fordeler og ulemper ved de ulike kontraktstyper klargjøres, jfr. punkt 5 i retningslinjene.

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

ANGRERETT

Den nye loven om opplysningsplikt og angrerett m.v. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven) trådte i kraft 01.05.01, og gjelder også ved fjernsalg av elektrisk kraft, som i angrerettloven er definert som en tjeneste jf. retningslinjens punkt 7.1. Svært få kraftleverandører har imidlertid opplysninger om angrerett på sine hjemmesider. Loven kan finnes på: www.lovdata.no/all/nl-20001221-105.html. Angreskjema finnes på BFDs hjemmeside: <http://www.dep.no/bfd/norsk/blanketter>

Selgeren plikter etter angrerettloven å gi forbrukerne visse opplysninger før og under avtaleinngåelsen når en avtale inngås via fjernsalg. Fjernsalg er i loven definert som *”salg der forberedelse og inngåelse av en avtale skjer utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjon, forutsatt at selgeren eller tjenesteyteren i sin markedsføring tilbyr eller oppfordrer til inngåelse av avtaler på denne måten.”* Definisjonen på fjernkommunikasjon er *”kommunikasjon som skjer uten at partene er tilstede samtidig, f.eks. ved telefon, trykksaker og Internett.”*

Avtaler som inngås ved at kunden bestiller levering av elektrisk kraft via Internett, vil være en fjernsalgsavtale. Det samme vil være tilfelle dersom kunden inngår avtale etter å ha tatt skriftlig eller telefonisk kontakt med tjenesteyteren etter å ha sett et tilbud på Internett.

Opplysningsplikten i angrerettlovens kapittel 2 omhandler opplysninger som skal gis før avtaleinngåelsen. Av særlig viktighet er det at forbrukeren i henhold til § 7 bokstav d får opplysninger om ”alle vesentlige avtalevilkår, herunder om betaling, levering eller annen oppfyllelse av avtalen...”. Av dette følger det at forbrukeren må gis utførlig informasjon om de forskjellige produktene som tilbys. Informasjonen må være så god at den setter forbrukeren i stand til å kunne avgjøre hvilket produkt som er mest lønnsomt for ham. Forbruker må også opplyses om at han har angrerett etter loven.

Kapittel 3 omhandler opplysninger som skal gis forbrukeren når avtale inngås. Her er det spesielt viktig å merke seg at forbrukeren må gis opplysninger om vilkårene og framgangsmåten for å benytte angreretten, f.eks. at han må gi melding til selger innen

angrefristens utløp dersom han ønsker å angre på avtalen. Det skal også opplyses om virkningen av å benytte angreretten.

Forbrukeren skal motta opplysningene i en lesbar form, lagret på papir eller annet varig medium som forbrukeren råder over. Opplysningene kan sendes pr. e-post, men å henvide til informasjon på kraftselskapets hjemmeside er ikke tilstrekkelig. Opplysningene må sendes forbrukeren snarest mulig etter at avtalen er inngått.

Forbrukeren har i henhold til lovens § 18 en angrefrist på **14 dager** etter at de opplysninger som kreves med hjemmel i kapittel 3 er mottatt på foreskrevet måte. For å oppfylle dette kravet må det sendes angreskjema til forbrukeren så fort bestillingen er registrert. Innen angrefristens utløp kan forbrukeren vederlagsfritt gå fra avtalen uten å oppgi noen grunn for dette.

Dersom samtlige krav til hvilke opplysninger som skal gis ikke er oppfylt, utvides angrefristen til **3 måneder**.

Har ikke forbruker fått noen opplysninger om angreretten, enten gjennom det obligatoriske angreskjemaet eller på annen måte, løper angrefristen ut etter **1 år**.

Det er anledning til å avtale at kraftleveringen skal starte før angrefristen er utløpt. Forbrukeren må i så tilfelle betale for den kraften han har brukt siden leveransen ble påbegynt dersom han senere ønsker å benytte seg av angreretten, jf. angrerettloven § 21. Kraftleverandøren plikter å gi relevante opplysninger om konsekvensene av en slik avtale før avtaleinngåelsen.

* * *

Forbrukerombudet ber dere foreta en gjennomgang av hjemmesidene deres hvor vurderingene i dette brevet, samt de tilsendte retningslinjene, iakttas. Vi går ut fra at endringer/ justeringer vil bli foretatt, dersom dette skulle være nødvendig. Vi vil i tiden fremover foreta kontroller for å påse at retningslinjene er tatt til etterretning og blitt implementert.

Med vennlig hilsen

Bjørn Erik Thon
forbrukerombud

Gjenpart: Energibedriftenes Landsforening, v/ Ole Haugen, Postboks 7184
Majorstua, 0307 Oslo