

**Likelydende brev
til norske kraftleverandører
v/daglig leder**

Deres ref.

Vår ref. (bes oppgitt ved svar)

Dato

Sak nr: 2003-1912

06.06.03

Saksbehandler

Olaf Schancke/ Frode Elton Haug

73 54 65 58/ 23 40 06 15

Markedsføring og inngåelse av avtaler om levering av elektrisk kraft - markedsføringsloven

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

Forbrukerombudet sendte i november 2001 ut likelydende brev til norske kraftleverandører hvor vi informerte om de viktigste kravene som må oppfylles ved markedsføring av elektrisk kraft på Internett. Vi har siden den gang sett at bransjen bruker Internett stadig mer aktivt i markedsføringen og som en måte å slutte avtaler med forbrukere om kjøp av elektrisk kraft.

Når forbrukeren skal ta en beslutning om å inngå en avtale basert på informasjon han eller hun har fått via Internett, er det viktig at informasjonen på kraftleverandørenes hjemmesider er entydig, fullstendig og korrekt. I motsatt fall vil ikke forbrukeren få den informasjonen som trengs for å kunne foreta et tilstrekkelig informert valg av kraftleverandør og avtaletype.

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.

Ved **inngåelse av avtaler** om levering av elektrisk kraft til forbrukere, er det her, som ved andre avtaler som inngås ved hjelp av elektronisk kommunikasjon, viktig at forbrukeren får presentert vilkårene for avtalen på en klar og tydelig måte forut for

avtaleinngåelsen. Dette er et krav som Forbrukerombudet med hjemmel i markedsføringsloven § 1 stiller til all inngåelse av avtaler med forbrukere.

Vi vil derfor først ta for oss noen av de mest sentrale kravene som stilles til **markedsføringen** av kraftavtaler. Vi vil deretter informere nærmere om krav til presentasjon av **avtalevilkår** og andre viktige forhold i forbindelse med inngåelse av avtaler ved hjelp av Internett.

Formålet vårt er å rette søkelyset på forhold vi, som en følge av blant annet henvendelser vi har mottatt fra forbrukere, ser at det er behov for å ta tak i for å bedre kvaliteten på informasjonen som gis til forbrukerne ved markedsføringen og inngåelsen av avtaler om levering av elektrisk kraft.

1. Markedsføringen

1.1 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, 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 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.

1.2 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 er av vesentlig betydning. Forbrukerombudet mener at det bør foreligge en objektiv og korrekt produktbeskrivelse, samt at fordeler og ulemper ved de ulike kontraktstyper klargjøres. Vi viser i denne forbindelse til § 1-4 i Standard Kraftleveringsvilkår.

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.

1.3 Prisopplysninger

Forholdet til Konkurransetilsynets forskrift

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, jf. Forbrukerombudets retningslinjer for markedsføring av elektrisk kraft punkt 2.2. Dette gjelder alle typer kraftavtaler.

Kraftpris – aktuell pris

Det er de aktuelle priser på tilbudstidspunktet som skal oppgis. Dersom det er praktisk vanskelig å oppgi slike priser, for eksempel ved tilbud på markedskraft, må det opplyses om hva prisen ligger på pr. en bestemt dato, så oppdatert som praktisk mulig, og at prisene vil kunne bli endret, jf. retningslinjenes punkt 2.4.

Fullstendige prisopplysninger – nettleie

Ved all markedsføring rettet mot forbruker må det som et minimum opplyses om at nettleie kommer i tillegg til kraftprisen, jf. retningslinjenes punkt 2.3.

Prissammenligninger

Ved prissammenligninger av ulike produkt/kontraktstyper må forskjellene mellom dem tydeliggjøres. Retningslinjenes punkt 2.7 klargjør FOs syn på prissammenligninger. Vi viser for øvrig til forskrift om sammenlignende reklame gitt med hjemmel i mfl. § 2 femte ledd. Forskriften kan finnes på: <http://forbrukerombudet.no/index.db2?id=523>

Kraftavtaler med garanti

Tilbud om kraftavtaler med garanti anses av Forbrukerombudet som en indirekte sammenligning med konkurrenter. En slik indirekte sammenligning reiser spørsmål i forhold til forskrift om sammenlignende reklame som er gitt med hjemmel i markedsføringslovens § 2. Sammenlignende reklame er i utgangspunktet lovlig, men det settes som krav at den ikke må være villedende og at den sammenligner varer eller tjenester som dekker samme behov eller er beregnet på samme formål. Det er videre satt som krav at den sammenligner objektivt en eller flere egenskaper ved disse varene eller tjenestene som er konkrete, relevante, dokumenterbare og representative, herunder prisen, jf. §§ 2 og 3 i forskriften.

Vi legger derfor til grunn at det ved slik type prissammenligning 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).

Dette betyr at det ved markedsføring av en avtale med prisgaranti på en kraftleverandørs hjemmeside til enhver tid må fremgå hva leverandørens egen pris er. I tillegg må det også opplyses om hva laveste pris i markedet er, eller alternativt fra/til-pris hos konkurrentene.

2. Presentasjon og vedtakelse av avtalevilkår

Forbrukerombudet har registrert at en rekke leverandører tilbyr elektronisk avtaleslutning direkte via Internett, mens andre har et system hvor kunden må sende inn underskrevet bestillingsskjema via post eller faks. Kravene til presentasjon og vedtakelse av avtalevilkår som vi gjør rede for i det følgende, vil gjelde begge disse måtene å inngå avtaler på.

Presentasjon av avtalevilkår

Forbrukerombudet har i lengre tid stilt *krav til prosessen for elektronisk avtaleinngåelse* hos norske nettsted. Lojalitetskravet i kontraktsforhold tilsier at forbrukernes sentrale rettigheter og plikter presenteres på en klar og lettfattelig måte. Forbrukerne har da mulighet til å vurdere innholdet av kontrakten og til eventuelt å avstå fra å kontrahere.

Det følger også av angrerettloven § 7 bokstav d) at alle vesentlige avtalevilkår skal presenteres før avtaleinngåelsen. Eksempler på slik informasjon kan være vilkår om leveringstid, betalingsvilkår, hvor lang tid avtalen gjelder dersom det er en løpende tjeneste og lignende.

Forbrukerombudet har derfor 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. 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.

Det er ikke nok å henvise generelt til lovregler eller standardvilkår uten å si noe nærmere om innholdet i lovverket eller vilkårene. Dette følger direkte av Markedsrådets avgjørelse i sak 1/02. Se: <http://forbrukerombudet.no/index.db2?id=213>

FO anbefaler at forbrukeren, ved navigering på en næringsdrivendes nettsider, alltid ved hjelp av "ett klikk" kan få tilgang til avtalevilkårene gjennom lenke som er tilgjengelig uansett hvor man er på nettsidene. De generelle kravene til avtaleinngåelsesprosessen vil være de samme for alle typer kraftavtaler.

Vedtakelse av avtalevilkår

I praksis har kravene til presentasjon av avtalevilkårene ofte blitt ivaretatt ved at forbrukeren må arbeide seg gjennom avtalevilkårene for å komme videre i avtaleinngåelsen. Dette gjøres ved at forbrukeren får presentert og må bekrefte å ha sett avtalevilkårene før bindende avtale blir inngått.

FO anbefaler at denne prosessen gjennomføres ved at avtalevilkårene fremkommer i fulltekst på siden der forbrukeren fyller inn sin bestilling, og at forbrukeren må bekrefte å ha sett vilkårene ved å scrolle seg nedover siden og trykke på en bekreftelsesknapp. Alternativt, godtas det også at det legges inn en egen lenke til avtalevilkårene i bestillingsskjemaet, og at forbrukeren bes om å klikke på denne for å få opp vilkårsteksten. Også ved en slik fremgangsmåte kreves det at forbrukeren "haker av" i en boks eller klikker på en knapp som bekrefter at han eller hun har sett og godtatt vilkårene.

På grunn av at forbrukerne ved inngåelse av avtaler om levering av elektrisk kraft i de fleste tilfelle vil få presentert et sett avtalevilkår som i varierende grad vil bygge på standardvilkår fremforhandlet av bransjen og Forbrukerombudet, er det grunn til å trekke opp noen skillelinjer i forhold til hvilke krav som skal stilles til presentasjonen og aksepten av avtalevilkårene.

Presentasjon og aksept av vilkårene i ”Standard avtale om levering av elektrisk kraft”

Så vidt vi har kunnet registrere, bygger de fleste leverandørene i dag sine leveringsvilkår på ”*Standard avtale om levering av elektrisk kraft*”, som er fremforhandlet av EBL og FO. Ved inngåelse av avtaler hvor disse vilkårene ligger til grunn, må de presenteres for forbrukeren på en av måtene vi har beskrevet ovenfor. Det er altså i forhold til vedtakelse av standardvilkårene ikke absolutt nødvendig at vilkårene kommer opp i fulltekst på skjermen, men bestillingsskjemaet må i alle fall inneholde en lenke som forbrukeren kan klikke på for å komme til vilkårsteksten. Forbrukeren må bekrefte at han godtar *standardvilkårene* ved å foreta en aktiv handling, som for eksempel å ”hake av” i en boks eller lignende.

Presentasjon og aksept av tilleggsvilkår, avvikende vilkår og vilkår for andre avtaletyper enn de som er omfattet av standardvilkårene

Leverandørene står fritt til å tilby kundene vilkår som *kommer i tillegg* til vilkårene i *Standard Kraftleveringsavtale* eller vilkår som *avviker* fra reguleringen i standardvilkårene. For *avtaletyper som ikke omfattes av standardvilkårene*, vil det også måtte tilbys et sett med vilkår, som da i varierende grad kan bygge på standardvilkårenes regulering.

Vi har registrert at et ikke ubetydelig antall leverandører har valgt å vedta vilkår som på enkelte punkter *avviker* fra standardavtalens løsning. Som det fremgår av § 1-2 i standardvilkårene, *plikter leverandøren å gjøre kunden oppmerksom på vilkår som avviker fra standardavtalens bestemmelser, og hva det innebærer for kunden*. For at dette kravet skal være oppfylt, må eventuelle særvilkår presenteres på en slik måte at det fremgår klart for forbrukeren hva innholdet i de enkelte avvikende vilkårene er. Det må derfor kreves at forbrukeren får opp alle vilkår som avviker fra ”Standard avtale om levering av elektrisk kraft” i fulltekst på skjermen, og må bekrefte at han har lest og aksepterer dem ved ”avhaking”. Av hensynet til klarhet i avtaleforholdet, kan det ikke godtas at leverandøren presenterer sine egne vilkår som en del av standardvilkårene. Leverandørens egne vilkår må derfor presenteres og aksepteres atskilt fra standardvilkårene.

De samme kravene stilles i forhold til vedtakelse av vilkår som *kommer i tillegg* til vilkårene i *Standard Kraftleveringsavtale* og særskilte vilkår som skal regulere *avtaletyper som ikke er omfattet av standardvilkårene*. Eksempler på tilleggsvilkår kan for eksempel være vilkår som regulerer hvordan faktureringen fra kraftleverandøren vil skje og vilkårene for forskjellige varianter av avtaler med prisgaranti.

I tillegg må det bemerkes at Forbrukerombudet eller Markedsrådet etter en helhetsvurdering vil kunne finne vilkårene som kraftleverandøren tilbyr forbrukerne urimelige og i strid med markedsføringsloven § 9a. Vilårene vil da kunne forbys ved at det vedtas forbudsvedtak.

* * *

Med bakgrunn i det vi har redegjort for ovenfor, ber vi dere gå gjennom prosessen for avtaleinngåelse på nettsidene deres, og foreta eventuelle endringer som måtte være nødvendige for at forbrukeren skal få presentert avtalevilkårene forut for avtaleinngåelsen slik vi har beskrevet.

3. Bestillings-/ordrebekreftelse

Vi har registrert at mange leverandører, enten elektronisk eller som post, sender ut bekreftelse på at bestilling av kraftavtale er mottatt. I samme brev, eller eventuelt ved egen separat meddelelse, gis det som regel også en ordrebekreftelse med blant annet mer utførlig informasjon om avtalen som er inngått, samt eksakt informasjon om når leverandørskifte vil skje.

Det følger av angrerettlovens § 9 jf. § 7 at forbrukeren ved inngåelse av en avtale skal motta en rekke opplysninger i skriftlig form. Hvilke er nærmere angitt i loven. For å oppfylle dette kravet, er det nødvendig å sende ut bestillings-/ordrebekreftelse. Vi peker i denne forbindelse også på kravet som følger av § 1-2 i Standard Kraftleveringsavtale, hvor det påhviler leverandøren en forpliktelse til å sende ut skriftlig ordrebekreftelse og Standard Kraftleveringsavtale når avtale er inngått. Forbrukerne bør også i alle tilfelle ha mulighet til å skrive ut fullstendige avtalevilkår fra leverandørens hjemmeside eller å få disse tilsendt ved henvendelse til leverandøren.

I tillegg må det nevnes at det i utkastet til ny e-handelslov er inntatt et forslag om å pålegge næringsdrivende som markedsfører varer eller tjenester online plikt til alltid og uten ugrunnet opphold å sende elektronisk bekreftelse på at bestilling er mottatt, jf. Ot.prp. nr. 31 (2002-2003) side 44. Formålet med dette er å redusere usikkerhet omkring avtaleinngåelsen og gjøre det klart for partene at avtale er inngått.

Vi ber derfor de leverandører som i dag ikke sender ut bestillings- eller ordrebekreftelse i tråd med kravene ovenfor, om å endre sine rutiner slik at dette gjøres.

4. Angrerett

Lov om opplysningsplikt og angrerett m.v. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven), gjelder også ved fjernsalg av elektrisk kraft. Dette er gjenspeilet i § 1-5 i Standard Kraftleveringsavtale. Bestemmelsen gir et sammendrag av forbrukernes rett til å angre ved bestilling av en tjeneste. Dette er informasjon som loven pålegger den næringsdrivende å gi ved inngåelse av avtaler, og som det derfor er viktig å få formidlet til forbrukerne. Unnlattelse av å informere korrekt og sende ut det obligatoriske angreskjemaet, medfører at forbrukerens frist til å angre utvides.

Angreskjema finnes på BFDs hjemmeside: <http://www.dep.no/bfd/norsk/blanketter>

På grunn av enkelte særlige forhold som gjør seg gjeldende ved inngåelse av avtaler om kraftlevering, mener Forbrukerombudet at det i mange tilfelle vil være hensiktsmessig av kraftleverandørene å supplere informasjonen som gis om angreretten.

Ved inngåelse av avtaler uten bindingstid, vil kundene fritt kunne si opp avtalene og melde leverandørskifte. Den praktiske betydningen av angreretten i disse tilfellene er således liten. Forbrukerombudet anbefaler derfor at det i informasjonen som leverandørene gir kundene ved inngåelse av avtaler uten bindingstid inkluderes informasjon om adgangen til fritt å skifte kraftleverandør, og en anbefaling om at kundene bruker denne fremgangsmåten i stedet for angreretten.

* * *

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: Energibedriftenes Landsforening, v/ Ole Haugen, Postboks 7184
Majorstua, 0307 Oslo
NVE v/Arne Johnsen-Solløs, Postboks 5091 Majorstua, 0301 Oslo