

Barne- og familiedepartementet
Olje- og energidepartementet

30. mai 2022

Hørings svar - Forslag til endringer i prisopplysningsforskriften og forskrift om kraftomsetning og netjtjenester

Generelle kommentarer

Innledning

Høringsforslaget har et godt formål og åpner for mer transparens. Det ønskes velkomment av de seriøse aktørene i bransjen. Mange av kravene som foreslås er allerede implementert hos leverandørene som er sertifisert gjennom Trygg Strømhandel. Dette innspillet inneholder noen generelle betraktninger innledningsvis før utkastet til de enkelte endringene kommenteres mer konkret.

Systembetraktninger – fare for dobbeltregulering i forhold til angrerett- og markedsføringsloven

Flere av forslagene til endrede bestemmelser er en tydeliggjøring av krav som *allerede* fremgår av en forbrukervennlig tolkning av markedsføringsloven og angrerettloven. Det er særdeles viktig at lovgiver påser at det ikke skapes spenning mot det generelle regelverket, og presiserer at prisopplysningsforskriften er en spesialregulering for strømvavtaler. Det må ikke være tvil om hva som er gjeldende rett når den endrede forskriften trer i kraft. Eksempelvis synes nytt forslag til § 20, tredje ledd, sammen med BFDs uttalelser i høringsforslaget å skape uklarhet rundt forholdet til anvendelsen av angrerettloven §§ 8 og 16.

Tilleggstjenester

Forslaget til regulering av tilleggstjenester gjør rettstilstanden mer uklar for disse produktene. Det er uklart hvilke produkter og tilbydere som vil favnes av definisjonen, samt at det er uklart hvilke informasjonskrav som gjelder dersom tilleggstjenester som omfattes av prislister.

Strømlverandører tilbyr tjenester som *både* er knyttet til strømvavtalen, som for eksempel Norsk Vannkraft, men også tjenester med mindre tett kobling mot strømvavtalen, som for eksempel ladetjenester og mobilabonnement.

Strømløseleverandørene har en viktig rolle i det grønne skiftet ved å gjøre klimasmarte tjenester lett tilgjengelig for husholdninger. Det er derfor svært viktig at endringene i prisopplysningsforskriften tar inn over seg at tilleggstenester ikke kun er tjenester med direkte betydning for strømvartalen. Det foreslås å la markedsføringsloven og angrerettloven regulere tilleggstenester slik det gjøres i dag, eventuelt at endringene i prisopplysningsforskriften avgrenses til å kun å gjelde tilleggstenester med direkte avhengighet av strømvartalen.

Informasjonskrav på faktura

At forbrukeren skal settes bedre i stand til å sammenligne egen avtale med andre avtaler i markedet er svært viktig. Faktura er imidlertid ikke lengre forbrukernes fremste flate for informasjon og er et mindre egnet formidlingsverktøy for å kommunisere tekniske detaljer. De fleste kunder går på Min Side eller i app (hos leverandørene som har det) for å finne informasjonen OED foreslår inntatt på faktura. Min Side er en allmenn kjent flate i andre bransjer for å finne den foreslåtte informasjonen. Det er også en flate som gjør det betraktelige lettere å presentere den foreslåtte informasjonen på en oversiktlig måte. Slik blir også informasjonen lettere forståelig for kundene.

Videre har den store majoriteten av kunder efaktura eller avtalegiro. Omfattende informasjonskrav på fakturaen er et lite digitalt krav i en hverdag som blir stadig mer digital.

Departementet har allerede i avregningsforskriften § 7-3 stilt krav om at nettleiefaktura er tilgjengelig på Min Side hos strømløseleverandører som tilbyr gjennomfakturering. Min Side (og app) vil være et egnet og fremtidsrettet sted for kunde å finne informasjon. Et informasjonskrav knyttet til Min Side reflekterer forbrukeradferden i mye større grad enn fakturatekst. Min Side er også noe den store majoriteten av strømløseleverandører tilbyr kundene i dag. Det fremstår også som lite systemkonsekvent å stille slik krav til en faktura for strøm, men ikke for eksempel avis, TV eller andre løpende abonnement som også har stor betydning for husholdningen. Fakturaen er allerede omfattende nok for forbrukere med flere målere, gjennomfakturering etc. Det er således en reell risiko for at fakturaen blir meget omfattende med de foreslåtte kravene. OED sine eksempel fakturaer er i mange tilfeller en for enkel fremstilling. Se for øvrig konkrete innspill under.

Forslag: Krav om identifiserende navn på strømvartaler

Navn på strømvartaler må være presise og enkle å forstå. Dette er et viktig middel for å sikre kundenes evne til å sammenligne avtaler, og dermed støtte oppunder formålet med høringen. Et krav som ikke er foreslått av verken OED eller BFD, men som etter vår mening bør vurderes om det er hjemmel i markedsføringsloven til å stille krav om at samtlige strømvartaler har navn som ikke bidrar til å gjøre det vanskelig for kunden å sammenligne markedsførte kontrakter fra samme leverandør. Eksempelvis kan «Vinterstrøm» erstattes av «spotavtale».

Forbrukertilsynets oppfølging

Mer transparens i strømbransjen er ønsket velkommen av de seriøse aktørene. Det er imidlertid helt nødvendig at Forbrukertilsynet sikrer en bedre oppfølging av useriøse aktører dersom formålet med endringene skal realiseres.

Med vennlig hilsen

Torkel Rolfseng
Direktør regulatoriske rammebetingelser
Elmera Group AS

Dokumentet er godkjent elektronisk og ekspedert uten underskrift

Konkrete kommentarer

PRISOPPLYSNINGSFORSKRIFTEN

<i>Pkt i høringsforslag/ forslag ny §</i>	<i>Høringsforslagets tekst</i>	<i>Innspill</i>
Ny § 19		
3.2.2.	[BFD har ikke foreslått å definere bruddgebyr.]	Ettersom det stilles krav om at bruddgebyr tydelig skal fremkomme av markedsføringen, jf ny § 20, så bør det vurderes om bruddgebyr også skal defineres.
Ny § 20		
3.2.2.	<i>«Med dette forstås valgfrie tjenester som leveres eller formidles av kraftleverandøren sammen med kraftavtalen, men som faktureres i tillegg til kostnadene kraftleverandøren har satt som obligatoriske kostnader for forbrukeren for levering av elektrisk kraft under den aktuelle avtalen.»</i>	<p>I høringsforslaget benyttes formuleringen «Leveres eller formidles». Forslag til ny ordlyd i bestemmelsen sikter derimot ikke til formidling, kun til «tilbys», jf. ny § 19.</p> <p>Det er uklart hvilke tilbydere av tilleggstjenester ordlyden er ment å favne. Det må fremkomme tydelige om det er strømleverandørens egne tilleggstjenester som favnes, eller om tilfellene der strømleverandøren også formidler produkt på andres vegne, for eksempel solceller, som favnes.</p> <p>For øvrig er «sammen med» er en uklar ordlyd. Det må klargjøres hva som menes med «<i>sammen med</i> kraftavtalen»:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Det fremstår som særdeles uhensiktsmessig at et spesialkapittel om salg av strøm i prisopplysningsforskriften skal regulere tilleggstjenester som tilbys av virksomheter som ikke har strømkonsesjon, jf «formidles», og hvis virksomhet ikke er omfattet av kapitlet. Denne tredjeparten benytter seg kun av strømleverandører som distribusjonskanal for et produkt som er uavhengig av strømvavtalen, og dermed ikke favnes av spesialkapitlets formål.

		<p>2) Det fremstår som uklart om bestemmelsen også er ment å favne tjenester som selges av strømlleverandør, men som <i>ikke</i> har en direkte knytning til eller avhengighet av strømvartalen. Eksempler kan være; mobilabonnement med fordelaktige priser for strømkunder, ladeløsninger for elbil, solceller, varmepumper etc</p> <p>3) Det er uklart hvorvidt kravet kun kommer til anvendelse dersom avtale om tilleggstjeneste inngås <i>samtidig</i> med inngåelsen av strømvartalen, jf. Ordlyden, eller om ordlyden også er ment å favne tjenester som kan kjøpes <i>underveis</i> i avtaleforholdet.</p>
3.3.2., tredje avsnitt	«BFD foreslår at kraftleverandøren i markedsføring alltid skal gi opplysninger om avtalens kraftpris og påslag. For spotprisavtaler må det opplyses om påslag per kWh og fastbeløp. For fastprisavtaler må det opplyses om fastprisen. For variable kraftprisavtaler skal det opplyses om prisen, hvor lenge den gjelder, hvordan prisen fastsettes fremover. Uansett avtaletype skal eventuelle pristak opplyses om.»	Det bør presiseres at det også skal opplyses om månedsbeløp for fastpris og variabelavtaler også.
3.3.2., sjette avsnitt	«BFD foreslår at også eventuelle tilleggstjenester skal fremgå klart og tydelig av markedsføringen.»	Det er uklart hva BFD mener med denne bemerkningen. Dette er allerede et krav i dag gjennom angrerettloven.
3.3.2. 9. avsnitt	«BFD foreslår at også eventuelle vilkår for å kvalifisere for den enkelte kraftavtale samt eventuell bindingstid og bruddgebyr skal fremgå klart og tydelig allerede av markedsføringen.»	Dette er en dobbeltregulering av angrerettloven § 8, jf. Innledende systembetragtninger.
Ny § 21		
3.4.2. 3. avsnitt	«Det er tatt inn en eksplisitt henvisning til prisopplysningsforskriften § 11 for å tydeliggjøre at bestemmelsen får anvendelse, jf. drøftelse i punkt 3.1. Det	Kravet til innhold gjør ikke dette til en prisliste, men til en oppsummering av eksisterende krav angrerettloven § 8 (1) bokstav a,e og n.

	<p><i>foreslås at prislistene skal være lett tilgjengelig og opplyse om prisene per prisområde, ulike avtalers varighet og navn, virkningen av at en avtale utløper, prisgarantier, eventuelle bindingstider og bruddgebyr, oppsigelsesfrist for forbruker, og andre relevante tilleggstjenester avtalevilkår.»</i></p>	<p>Kravet er en vilkårsoppsummering og det fremstår som lite treffende å benevne det som en prisliste.</p> <p>Det foreslås at forskriften skiller mellom <i>enten</i> en ren prisliste bestående av priselementer <i>eller</i> vilkårsoppsummering. Ulike flater fungerer for å sikre at formålet oppnås. Førstnevnte vil et krav om Min Side løsning fungere best for. Sistnevnte kan strømpris.no fungere som flate for, gitt at portalen utvikles slik at den fungerer etter sin hensikt.</p> <p>Som nevnt innledningsvis, så stilles det allerede i dag krav om Min Side løsning i avregningsforskriften § 7-3. De fleste leverandører har en slik løsning i dag. Det vil så ledes innebære store endringer med et slikt krav, men gjøre informasjon lett tilgjengelig for forbrukeren. Jf. Også kommentarer om egnetheten til faktura som flate for vilkårsoppsummering.</p> <p><i>Dersom</i> det likevel skal stilles krav om vilkårsoppsummering av samtlige avtaler i porteføljen, har vi følgende kommentarer:</p> <p>Dersom det skal stilles såpass konkrete krav, så bør det eksplisitt fremkomme at både påslag og månedsbeløp skal fremkomme av oversikten.</p> <p>Vi stiller spørsmålstegn ved om det vil bidra til oversikt for kunde å ha oversikt over x antall avtalers:</p> <ul style="list-style-type: none">- pris per prisområde- varighet- navn- virkningen av utløp- prisgarantier- eventuelle bindingstider
--	---	---

- bruddgebyr
- oppsigelsesfrist for forbruker
- vilkår for endring
- og andre relevante tilleggstenester avtalevilkår

Vi tror dette fort kan virke svært forvirrende for kunde. Et eksempel er avtaler med fastpris og sikringer. Dette er samme avtale og like vilkår, men de underliggende prisene endres løpende og med til dels store svingninger avhengig av markedssituasjonen. Forbrukeren har i stor grad en individuell pris ut fra hvilken dag kunde inngikk avtalen. Da gir det liten verdi til kunde å sammenligne avtale med en kunde som inngikk tre måneder tidligere.

Innspillet må også ses i sammenheng med at myndigheten vil legge til rette for bedre tilbud av fastpris avtale også til forbrukere. Dette reflekterer den endrede forbrukeradferden. Kunden bør kunne få følge med i markedet og velge tidspunkt og omfang av sikring. Dersom prislister skal gjennomføres må det også se inn i fremtiden og hvilke behov forbrukeren faktisk vil ha fremover.

Dersom kravet gjennomføres så bør BFD vurdere å utforme en tydelig veiledning om utforming slik at listene faktisk kan bidra til oversiktighet for kunden. Det stilles omfattende informasjonskrav og en enhetlig og konsistent fremstilling hos samtlige leverandører vil være en nødvendighet for å sikre at forbrukeren faktisk skal kunne navigere og sammenligne i slike oversikter.

Det bør vurderes å settes en nedre grense for hvor liten en portefølje skal være for å favnes av listekravet. Det anses ikke å oppfylle formålet med forslaget å speile en 10 år gammel avtale med 20 kunder.

Ny § 22		
3.5.2, Departementets forslag, tredje avsnitt	<i>«Videre foreslår BFD at eventuell endring i eller opphør av avtalen tidligst kan tre i kraft 30 dager etter at varsel er mottatt av forbruker. Dette foreslås ved å tilpasse varslingsreglene, slik at endring eller opphør av en avtale fremover tidligst kan tre i kraft 30 dager etter at varsel er mottatt av forbruker. Å øke varslingstiden vil gjøre at forbrukere får bedre tid til å områ seg. Dette går lengre enn Standard kraftleveringsavtale § 6 annet ledd som sier at avtalevilkår tidligst kan tre i kraft 14 dager etter at direkte varsel er sendt kunden. BFD foreslår også en presisering av at varsling skal skje på et «passende tidspunkt». Hensikten med denne presiseringen er at varslingsreglene ikke skal omgås ved at varsel sendes forbruker om en endring svært langt frem i tid, for eksempel ved at endringer som skal tre i kraft om flere måneder varsles allerede samtidig med avtaleinngåelsen.»</i>	<p>I dag praktiseres en varslingsfrist på 14 dager av de aller fleste strømleverandører. De aller fleste kunder agerer på varsler kort tid etter mottak på epost eller SMS mens varselet fortsatt er friskt i minne. Det er derfor grunn til å reflektere ved om lengre frist faktisk kommer til å bidra til støtte opp under formålet.</p> <p>Vi antar likevel at 30 dager kommer til å bli innført. Det er i så tilfelle viktig at BFD lager en overgangsordning, slik at strømleverandører får anledning til kvalitetssikret revisjon av avtalevilkår når endelig ordlyder i forskriftene er vedtatt og deretter varslet kundene med 30 dagers frist.</p>
3.5.2, Departementets forslag, fjerde avsnitt	<i>«For å sikre gjennomsiktighet overfor forbruker, bør varselet også på en forståelig måte kort angi årsakene til at den aktuelle endringen eller opphøret»</i>	<p>Vi er usikre på om krav om å angi årsak kan skape mer forvirring enn klarhet. En endring har ofte en ren administrativ årsak, for eksempel systemomlegging.</p> <p>Det departementet derimot bør vurdere å oppstille som et krav er at det skal opplyses om endringen det varsles om er et nytt vilkår eller om det varsles endring i et eksisterende vilkår.</p> <p>Dersom det varsles om endring av et eksisterende vilkår bør det henvises til punkt og eksisterende ordlyd i det eksisterende vilkåret angis og deretter ny ordlyd.</p> <p>Dette anses å sette forbrukeren i svært god stand til å vurdere innholdet og betydningen i endringen.</p>

<p>3.5.2, Departementets forslag, sjette avsnitt</p>	<p>«Etter forslaget annet ledd skal varselet utformes slik at innholdet er klart og tydelig for forbrukeren. Varselet skal videre gis separat, og må ikke sammenblandes med annen informasjon fra kraftleverandøren.»</p>	<p>Det kan med fordel presiseres at varslingens innhold skal fokusere tydelig på pris- eller vilkårsendringen, jf. Trygg strømhandel</p>
<p>3.5.2, Departementets forslag, sjette avsnitt</p>	<p>«Likevel foreslår BFD at varselet skal gis til forbruker i form av SMS og e-post. I de tilfeller der forbrukeren ikke har samtykket i digital kommunikasjonsform skal varselet gis i brev.»</p>	<p>Varsling i brev form anses som en udigital, lite systemkonsekvent og miljøbelastende regulering.</p> <p>Har BFD vurdert miljøkonsekvens av et ubetinget krav om brevvarsling? Beregninger viser at større strømlleverandører vil måtte sende opp mot 50.000 brev i året. Et ubetinget krav om brev er en stor miljøbelastning (produksjon av ark og konvolutt, transport fra produksjonsledd til avsender av varselet, transport og utsending til kunde, transport ved returbrev, destruksjon av returbrev).</p> <p>Ved endring av forvaltningsloven i 2013 ble det fastsatt som alminnelig utgangspunkt at et forvaltningsorgan kan benytte elektronisk kommunikasjon når det henvender seg til befolkningen. Det synes da som et paradoks at det skal stilles strengere krav til varsling av endringer i en strømvtales enn til forvaltningens egen kommunikasjon.</p> <p>Et ubetinget krav om brev ved mindre endringer uten stor betydning for kundeforholdet synes lite konsistent sammenlignet med annen lovgivning som nyanserer krav om varsling ved forhold som er mer inngripende enn endring på strømvtales. Eksempler er nabovarsling etter plan- og bygningsloven og forhåndsvarsling av enkeltvedtak etter forvaltningsloven.</p>

Pkt /ny §	Høringsforslagets tekst	Innspill
4.2.2.1. Krav til bedre prisinformasjon til forbruker	<p>«Prisen på en tjeneste eller vare er grunnleggende for et avtaleforhold. Forståelig prisinformasjon er nødvendig for at forbruker kan ha tillit til markedet. Forbrukerne må kunne forsikre seg om at de blir fakturert i henhold til avtale, kunne vurdere om avtalen de har valgt er best for sitt behov, kunne vurdere vilkårsendringer og kunne sammenligne sin avtale med andre avtaler.»</p>	<p>Det er uklart hvorfor OED mener at faktura er best egnet flate for at forbrukerne skal kunne vurdere om avtalen de har valgt er best for sitt behov, kunne vurdere vilkårsendringer og kunne sammenligne sin avtale med andre avtaler.</p> <p>Faktura er et godt egnet format til formidling av prisinformasjon.</p> <p>Faktura er ikke et egnet format til å formidle:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Avtalens godhet for egne behov kontra andre avtaler i markedet – Følge opp vilkårsendringer – Avtalens varighet – Prisutvikling over tid – Varslingsrutiner ved prisendring – Garantitiden til prisgarantier <p>OEDs forslag reflekterer ikke forbrukeradferden eller den teknologiske utviklingen, jf. Innledningen. Et krav om tilsvarende informasjon på Min Side-løsning reflekterer adferd og utvikling på en langt bedre måte. Det vises forøvrig til at husholdningenes kommunikasjon med bankene og forsikringselskapene synes utelukkende å være basert på en epost om at nye vilkår finnes på Min side.</p> <p>OED foreslår å gjøre fakturaen til en oppsummering av enkelte viktige punkter i avtaleforholdet. Dette skaper en rekke utfordringer ifht formålet med endringen og er en unyansert fremstilling av et kundeforhold:</p>

		<ul style="list-style-type: none">- Hva med kunder med flere målere på ulike avtaler? Kan resultatet bli uoversiktlige fakturaer som motvirker formålet?- Formålet med oppsummeringen er å sette forbrukeren i stand til å vurdere eget avtaleforhold. OED liste er imidlertid ikke uttømmende og gir således kunde ikke totalbildet. Eksempelvis er ikke bruddgebyr eller oppsigelsestid inntatt. Dette er sentralt dersom kunde ønsker å bytte avtale.- Eksemplene forutsetter at avtalenavnet reflekterer avtaletypen. Dette er ikke gitt, så lenge det ikke stilles krav om at avtalenavnet skal angi avtaletypen, jf over. Så lenge dette ikke er et krav, så kan OEDs krav forvirre flere kunder ved at de sammenligner mot feil avtaletype i sin orientering i markedet.- Tilleggstjenester har oftest andre vilkår enn strømvartalen. Det kan forvirre kunden dersom i) kun strømvartalens vilkår angis og ikke tilleggstjenestens vilkår skal angis, ii) dersom både strømvartalens og tilleggstjenestens vilkår skal angis- Eksemplene i høringen tar ikke over seg at fakturaen kan bestå av langt flere prislinjer, som ved gjennomfakturering, korrigeringer eller tilleggstjenester. Dette gjør fakturabildet mer omfattende enn eksemplene viser.- Det er uklart om «kraftpris per kwh» også omfatter påslaget. Dette er et viktig poeng for kunder å vite dersom formålet er å sette kunden i stand til å vurdere egen avtale opp mot alternativer i markedet.- Avhengig av datoer for fakturering og varsling av vilkårsendring med 30 dagers frist kan faktura sendt per post nå forbruker etter utløpet av varslingsperiode. Med foreslått endringer i
--	--	---

		<p>prisopplysningsforskriften har kunden allerede får SMS eller epost om endringen. Det bør vurderes om faktura er hensiktsmessig format å gjenta endringen på.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fakturaeksempel 2 formidler ikke til kunde <i>hva</i> som skjer ved utløpet av perioden -> leveringsplikt? Dette er en viktig opplysning for kunde. - Fakturaeksempel 2: Fastbeløp <i>kan</i> endres. Dersom OEDs forslag skal følges så må det også på eks 2 også inntas at pris kan endres med 30 dagers varsel, samt dato for ikrafttredelse av eventuelle endringer - Fakturaeksempel 3: Dersom det på avtalen er varslet en endring, må det også fremkomme dato for ikrafttredelse av endringen. Jf for øvrig kommentar til eksempel 2. <p>Det er et bedre alternativ på faktura å lenke til kundens Min Side med fullstendig informasjon om avtaleforholdet. Det kan evt stilles krav til at fakturaen skal fremheve lenke og hvilken informasjon kunden finner på Min Side.</p>
<p>4.2.2.1. <i>Fakturainformasjon om priselementer for avtaler som er knyttet til spotpris</i></p>	<p>“Avtalens påslag: Påslaget er differansen mellom spotprisen i det aktuelle elspotområdet og det forbrukeren betaler i henhold til vilkårene i avtalen. Fakturaen må spesifisere alle priselementer i avtalen. Vanligvis er et prispåslag gitt ved pris per kWh og/eller et fast beløp per måned. Et fast månedlig påslag og/eller et påslag med pris per kWh skal presenteres på hver sin varelinje på fakturaen. <i>Påslaget eller fastbeløpet skal inkludere kostnader som følger av elsertifikatplikt, jf. forskrift om kraftomsetning og netjtjenester § 8-6.</i>”</p>	<p>1,26% av alle avregnede anlegg er avregnet med profilmålt metode, og målsettingen er at dette antallet skal ned fremover. Forslaget er derfor lite fremtidsrettet.</p> <p>Forslaget krever systemutvikling å støtte visning av hvilken avregningsmetode som er benyttet på faktura. Dersom vi skal vise til hvilken avregningsmetode som er benyttet, bør også forskjellen mellom times- og profilavregnet måler forklares. Faktura er ikke et godt egnet sted for å utdanne forbruker i ulike tekniske begreper og nyanser ved avregning og fakturering av strøm.</p>

<p>4.2.2.1. Avregningsmetoden for spotprisavtaler skal fremgå av faktura</p>	<p><i>“Avregningsmetoden for spotprisavtaler skal fremgå av faktura”</i></p>	
--	--	--