

OLJE- OG ENERGIDEPARTEMENTET	
07/01534 - 10	
DATO 24 SEPT. 2007	
AN	EKSP.
825.01	

Olje- og Energidepartementet  
Postboks 8148 Dep

0033 OSLO

Deres ref.  
07/01534-1

Vår ref.  
**Sak nr:** 07/1794-4  
**Saksbehandler:** Janne Kaasin  
**Dir.tlf:** 45 49 00 41

**Dato:**  
21.09.2007

## Forbrukerombudets innspill til et europeisk charter om energibrukeres rettigheter

Forbrukerombudet<sup>1</sup> fører tilsyn med de næringsdrivendes markedsføring og deres bruk av standardkontrakter. Det er på bakgrunn av erfaringer fra dette tilsynsarbeidet at jeg kommer med innspill til et europeisk charter om energibrukeres rettigheter.

Norge har hatt et åpent marked for levering av strøm til forbrukerkunder siden 1995 og som ombud har jeg gjort en del erfaringer som kan være til nytte også i europeisk sammenheng. Det presiseres at det åpne markedet i Norge kun gjelder *elektrisitet*. Gass distribueres kun i svært liten utstrekning til forbrukerkunder.

### Generelle merknader

Strøm er i dag et nødvendighetsgode for Europas forbrukere, samtidig som det utgjør en relativt stor utgiftspost for de fleste husholdninger. Etter mitt syn er det viktig at forbrukerne får god informasjon om hvilke rettigheter og valgmuligheter de har som energikunder. Jeg synes derfor det er positivt at Kommisjonen nå har tatt initiativ til et europeisk charter om energibrukeres rettigheter.

Jeg vil understreke betydningen av at charteret utformes slik at det blir enkelt for forbrukerne å lese og forstå. Ikke minst er det viktig å skille klart mellom hvilke rettigheter forbrukerne har og anbefalinger til bransjen.

Med disse utgangspunktene vil jeg, basert på våre nasjonale erfaringer her i Norge, kommentere enkelte punkter i Kommisjonens forslag.

### Pkt B: Kontrakt

Det er viktig at kontraktene som benyttes for å inngå avtaler om levering av energi til forbrukere er rimelige og balanserte, jfr også EUs direktiv om urimelige avtalevilkår.<sup>2</sup> Forbrukere flest har imidlertid ingen mulighet til å forhandle om vilkårene for levering av energi, men er henvist til å godta de avtalene som blir presentert for dem. Jeg vil derfor peke på muligheten for at forbrukerrepresentanter og representanter for

<sup>1</sup> The Norwegian Consumer Ombudsman

<sup>2</sup> Council Directive on unfair terms in consumer contracts, 93/13/EEC

bransjen i fellesskap utarbeider standardiserte kontrakter for levering av elektrisitet og gass. På denne måten sikrer man at forbrukernes interesser blir ivaretatt. Dette er en løsning som har fungert godt i Norge og som etter mitt syn bør anbefales for andre europeiske land.

Forbrukerombudet har som representant for forbrukerne forhandlet frem standardkontrakter for levering av elektrisitet gjennom dialog med bransjen, representert ved de nasjonale bransjeorganisasjonene EBL og KS Bedrift. Både ombudet og bransjeorganisasjonene anbefaler at kraftselskapene benytter standardkontraktene ved inngåelse av avtaler med forbrukere. Denne anbefalingen blir fulgt av så godt som alle selskapene. Å ha slike standardavtaler er en stor fordel både for kundene og selskapene, da de angir grensene for hva som blir ansett som rimelige og balanserte avtalevilkår. Avtalevilkår som avviker fra disse standardvilkårene ved å gi forbrukerne dårligere rettigheter, vil kunne forbys av Forbrukerombudet.

### **Pkt C: Priser, tariffer og overvåkning**

Etter mitt syn bør det være enkelt for forbrukerne å finne frem til og sammenligne priser for levering av energi. Jeg vil derfor vise til Konkurransetilsynets<sup>3</sup> prisoversikt, som har fungert veldig bra for norske forbrukere. Prisoversikten er en nettside hvor forbrukeren enkelt kan få en oversikt over hvilke leverandører som tilbyr levering av strøm i hans område, og hvor tilbyderne er rangert etter pris. Se [www.konkurransetilsynet.no](http://www.konkurransetilsynet.no), under "kraftpriser".

Prisoversikten er basert på at næringsdrivende som selger strøm til forbrukere plikter å melde inn kraftpriser og vilkår til Konkurransetilsynet.<sup>4</sup> På kraftprisoversikten må de avtalene leverandørene tilbyr være direkte sammenlignbare for forbrukerne. Det er derfor nødvendig med entydige definisjoner av de typene avtaler som er undergitt meldeplikt. I dag benyttes definisjoner som Forbrukerombudet og bransjen har utarbeidet i de tidligere omtalte standardavtalene. Her er det definert tre standardprodukter, to som er basert på flytende pris (standard variabel kraft og markeds kraft) og et fastprisprodukt.

Videre er det sentralt at det føres kontroll med leverandørene på prisoversikten, for å hindre at useriøse aktører misbruker ordningen. I Norge kan for eksempel aktører som ikke overholder forbrukerlovgivning etter en nærmere vurdering bli utestengt fra prisoversikten.

### **Pkt D: Fritt leverandørvalg**

Jeg er enig med Kommisjonen i at bytte av leverandører bør kunne skje raskt og at prosessene bør gjøres enklere og smidigere for forbrukerne. Samtidig kan feil i denne prosessen få store følger for forbrukerne, og det er derfor viktig å sikre en trygg prosess og unngå situasjoner hvor leverandørskifte gjennomføres mot forbrukerens vilje.

Jeg har sett en tendens i Norge til at strøm i økende grad selges via telefon og gatesalg. Jeg har fått tilbakemelding fra flere forbrukere på at selgernes opptreden i disse situasjonene ofte oppleves som aggressiv. Det er gjerne mindre seriøse aktører som har benyttet slike fremgangsmetoder for å vinne markedsandeler i strømmarkedet.

---

<sup>3</sup> Norwegian Competition Authority.

<sup>4</sup> Forskrift om meldeplikt for kraftpriser av 12. desember 1997 nr. 1392.

Forbrukerombudet mener det er viktig å sikre at forbrukerne beskyttes mot aggressive selgere og ikke blir flyttet til en ny leverandør uten selv å ville dette. På denne bakgrunn mener jeg det er grunn til å anbefale at bytte av leverandør må skje gjennom at det inngås en skriftlig avtale om det. Jeg vil også anbefale at det stilles krav til avlesning av måler før leverandørskifte blir gjennomført. Disse kravene vil representere en trygghet for forbrukerne og gi dem mulighet til å tenke seg om i situasjoner der de forsøkes overtalt av ivrige telefon- eller gateselgere.

#### **Pkt F: Klager**

Det er viktig å sikre at forbrukerne har tilgang til en effektiv tvisteløsningsmekanisme. I Norge har vi en klagenemnd<sup>5</sup> som er opprettet i samarbeid mellom Forbrukerrådet<sup>6</sup> og bransjens organisasjoner. Nemnda behandler klager fra forbrukerkunder på kraftleverandører og nettselskaper. Nemnda består av to representanter fra bransjen og to fra forbrukersiden, i tillegg til en nøytral person med juridisk kompetanse. Nemnda er finansiert av energiselskapene og klagebehandlingen er gratis for forbruker.

Norske myndigheter<sup>7</sup> har satt som vilkår for tildeling av omsetningskonsesjon at energiselskap som har forbrukerkunder må være tilknyttet en nemnd. Denne løsningen sikrer alle forbrukerkunder adgang til utenrettslig tvisteløsning.

#### **Pkt I: Urimelig handelspraksis**

Forbrukerombudet opplever stadig at useriøse aktører bryter direktivet om urimelig handelspraksis, også ved markedsføring av strømvavtaler. Strøm er i dag et nødvendighetsgode for forbrukere, samtidig som det utgjør en relativt stor utgiftspost for de fleste husholdninger. Useriøse aktører på dette markedet kan derfor skape store problemer.

Fra egen erfaring vil jeg spesielt nevne problemer med telefonsalg og gatesalg. Det er også mange forbrukere som har klaget på at de har fått villedende eller ufullstendig informasjon i markedsføring fra kraftleverandør forut for leverandørbyttet. Dette kan eksempelvis gjelde mangelfull informasjon om produktet som markedsføres, villedende prissammenligning med konkurrenter eller gebyrer som det ikke opplyses klart om.

Jeg vil derfor understreke betydningen av at de nasjonale myndigheter som er satt til å håndheve reglene om urimelig handelspraksis håndhever disse effektivt. Det er etter mitt syn også meget viktig at myndighetene som fører tilsyn med markedet legger ressurser i å veilede forbrukerne, slik at de blir i stand til å foreta valg av strømprodukt på et korrekt grunnlag.

Med vennlig hilsen

  
Bjørn Erik Thon  
forbrukerombud

<sup>5</sup> Elklagenemnda.

<sup>6</sup> The Norwegian Consumer Council.

<sup>7</sup> The Norwegian Water Resources and Energy Directorate.