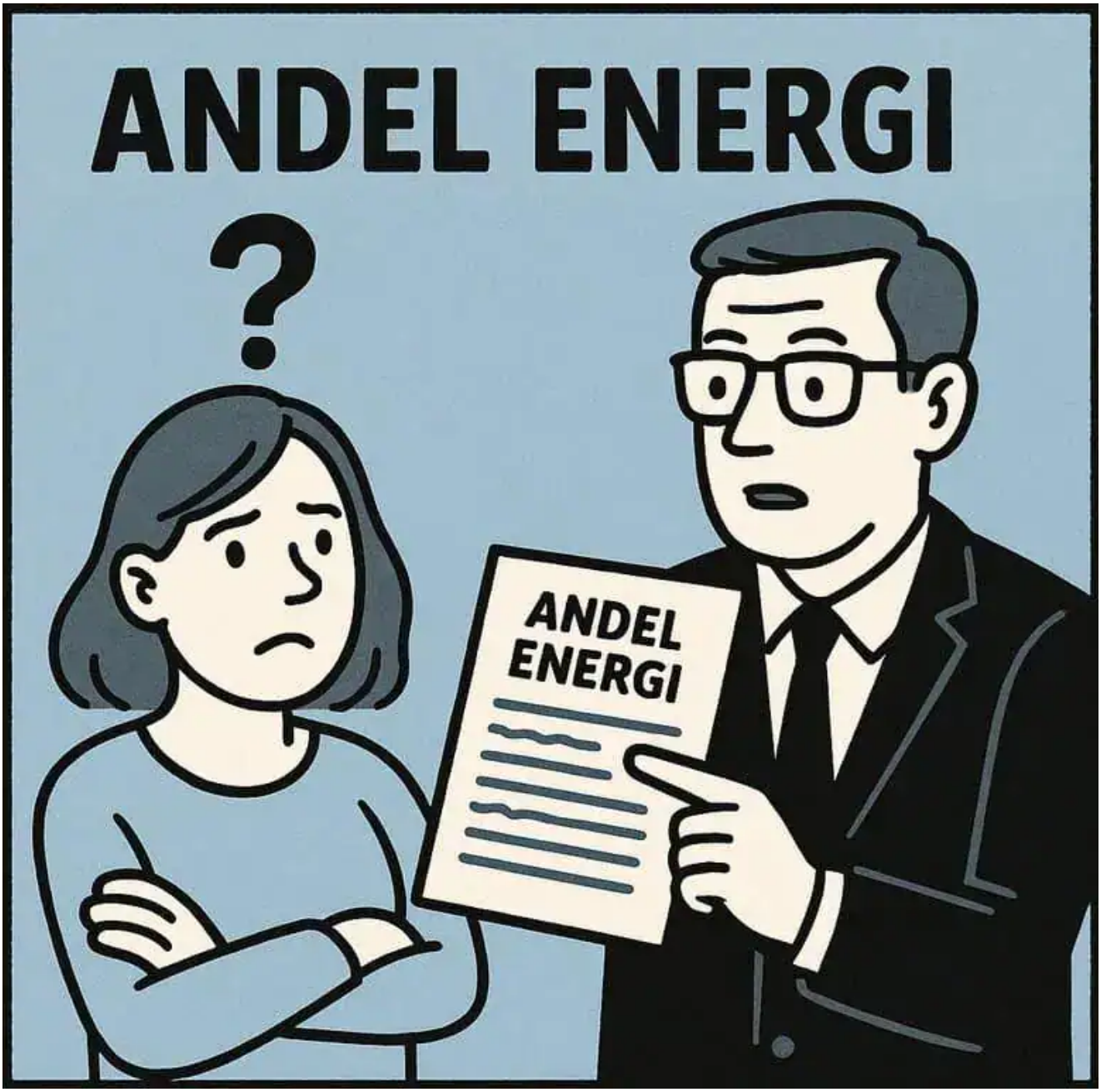
PRESSEMEDDELELSE

PRESSEMEDDELELSE – Andel Energi oplyste ikke forbrugere klart og forståeligt om variabelt pristillæg

Pressemeddelelse · Offentlig forvaltning



Forbrugerombudsmanden har indskærpet markedsføringslovens vildledningsforbud over for Andel Energi, fordi Andel Energi ikke har givet forbrugere klare og forståelige oplysninger om, at et omkostningstillæg i elprisen var variabelt.

Forbrugerombudsmanden har vurderet, at måden Andel Energi præsenterede et såkaldt "omkostningstillæg" for handels- og kreditomkostninger i sin elpris på gjorde det vanskeligt for forbrugerne at forstå, at omkostningstillægget, der var oplyst som 0,52 øre/kWh, ikke var fast, men variabelt og dermed kunne ændre sig fra måned til måned. Det skyldtes blandt andet, at oplysningerne om, at omkostningstillægget var variabelt, ikke stod i umiddelbar forlængelse af den aktuelle pris på tillægget, men kun fremgik andre steder på hjemmesiden.

Andel Energi tilbyder elprodukter, hvor prisen består af flere elementer. Et af disse er et omkostningstillæg, som dækker Andel Energis handels- og kreditomkostninger. Dette omkostningstillæg kan ændre sig fra måned til måned, men den information fremgik ikke klart og tydeligt, hvor forbrugerne blev præsenteret for Andel Energis elpris på Andel Energis hjemmeside. Forbrugerombudsmanden vurderer dermed, at Andel Energi handlede i strid med markedsføringslovens vildledningsforbud.

Forbrugerombudsmanden vurderer desuden, at Andel Energi tilsidesatte sin oplysningspligt efter forbrugeraftaleloven og elleveringsbekendtgørelsen ved ikke at give forbrugerne klare og forståelige oplysninger om, at omkostningstillægget var variabelt. Ved at tilsidesætte sin oplysningspligt handlede Andel Energi også i strid med god markedsføringsskik.

Forbrugerombudsmanden har afsluttet sagen med at indskærpe vildledningsforbuddet og oplysningspligten over for Andel Energi.

Andel Energi har oplyst, at de nu har tilføjet oplysningerne om, at tillægget er variabelt i umiddelbar forlængelse af tillæggets aktuelle pris.

Forbrugerombudsmand, Torben Jensen, siger:

> Forbrugerne skal vide, hvad det koster at få leveret el fra elselskaberne. Og det gælder naturligvis også, når prisen helt eller delvist er variabel. Ellers vil det kunne være vildledende markedsføring og dermed i strid med markedsføringsloven.

Forbrugerombudsmanden forventer snart at påbegynde forhandlinger af retningslinjer for prisoplysninger på elområdet, som har til formål at gøre oplysninger om elpris og prisens bestanddele mere gennemsigtige for forbrugerne og lettere at sammenligne. Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse er der i elbranchen et klart behov for retningslinjer, som illustrerer og præciserer lovgivningens krav til, hvordan elprisen og dens bestanddele skal oplyses til forbrugerne.

Lovgrundlag:

Elforsyningsloven

Efter elforsyningslovens § 72 b, stk. 1, fakturerer elhandelsvirksomheden elkunderne for levering af elektricitet, herunder net- og systemydelser, jf. § 73, stk. 3, elafgifter i henhold til lov om afgift af elektricitet og moms i henhold til momsloven. Elafgifter viderefaktureres uændret til det relevante aftagenummer. Endvidere viderefaktureres netvirksomheders bindende midlertidige prisnedsættelser uændret til de relevante aftagenumre.

Efter bestemmelsen sælger elhandelsvirksomheden »leveret el« til forbrugerne og fakturerer forbrugerne for den samlede betaling for levering af elektricitet, inklusive net- og systemydelser, elafgift og moms.

Markedsføringslovens bestemmelser om god markedsføringsskik samt forbud mod vildledning

Ifølge markedsføringslovens § 3, stk. 1 skal erhvervsdrivende udvise god markedsføringsskik. En erhvervsdrivendes overtrædelse af forbrugerbeskyttelseslovgivningen vil som udgangspunkt være i strid med god markedsføringsskik.

Ifølge markedsføringslovens § 5, stk. 1, må en erhvervsdrivendes handelspraksis ikke indeholde urigtige oplysninger eller i kraft af sin fremstillingsform eller på anden måde vildlede eller kunne forventes at vildlede gennemsnitsforbrugeren, uanset om oplysningerne er faktuelt korrekte. Af § 5, stk. 2, nr. 5 følger det, at vildledningen kan relatere sig til prisen, den måde, prisen beregnes på, eller en særlig prismæssig fordel.

Ifølge markedsføringslovens § 6, stk. 1, må en erhvervsdrivendes handelspraksis ikke vildlede ved at udelade eller skjule væsentlige oplysninger eller præsentere væsentlige oplysninger på en uklar, uforståelig uforståelig, dobbelttydig eller uhensigtsmæssig måde. Af

§ 6, stk. 2, nr. 5, følger det, at prisen inklusive moms og afgifter betragtes som en væsentlig oplysning ved købsopfordringer.

I markedsføringslovens § 6, stk. 3, er det videre bestemt, at når et produkts art medfører, at prisen ikke med rimelighed kan beregnes på forhånd, skal den erhvervsdrivende oplyse, hvordan prisen beregnes.

Efter markedsføringslovens § 8, stk. 1, er det en betingelse for, at der er handlet i strid med markedsføringslovens §§ 5 og 6, at vildledningen egner sig til at få forbrugeren til at træffe en beslutning, som denne ellers ikke ville have truffet.

Overtrædelse af markedsføringslovens § 5, stk. 1 og § 6, stk. 1, kan straffes med bøde, jf. markedsføringslovens § 37, stk. 3.

Forbrugeraftalelovens og elleveringsbekendtgørelsens regler om oplysningspligt

Forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, opregner en række pligtoplysninger, som en erhvervsdrivende skal give en forbruger, inden den erhvervsdrivende indgår en aftale med forbrugeren uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

Ved aftaler indgået ved fjernsalg skal de i § 8, stk. 1, nævnte oplysninger gives eller stilles til rådighed for forbrugeren under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik. Hvis oplysningerne gives på et varigt medium, skal de være letlæselige.

Hvis aftalen indgås ved hjælp af en fjernkommunikationsteknik, som giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, skal den erhvervsdrivende forud for aftalens indgåelse mindst give oplysning om den erhvervsdrivendes identitet samt oplysninger om bl.a. den samlede pris og de samlede udgifter eller den måde, hvorpå prisen skal udregnes, som nævnt i § 8, stk. 1, nr. 6 og 7, jf. § 11, stk. 2.

Indgår en forbruger en fjernsalgsaftale ved hjælp af elektroniske midler og pålægger aftalen forbrugeren en betalingsforpligtelse, skal dette være angivet klar og tydeligt på det sted, hvor bestillingen afgives. Endvidere skal virksomheden tydeligt og i fremhævet form, og umiddelbart før forbrugeren afgiver sin bestilling, gøre forbrugeren opmærksom på oplysninger om bl.a. den samlede pris og de samlede udgifter eller den måde, hvorpå prisen skal udregnes, som nævnt i § 8, stk. 1, nr. 6 og 7, jf. § 12, stk. 1.

Det fremgår endvidere af forbrugeraftalelovens § 9, stk. 3, at hvis den erhvervsdrivende ikke har givet forbrugeren oplysning om eventuelle yderligere omkostninger eller andre udgifter, jf. § 8, stk. 1, nr. 6 og 7, er forbrugeren ikke forpligtet til at betale disse omkostninger eller udgifter.

Overtrædelse af forbrugeraftalelovens § 11, kan straffes med bøde, jf. § 34, stk. 1.

Manglende overholdelse af forbrugeraftalelovens bestemmelser, herunder bestemmelserne om den erhvervsdrivendes oplysningspligt, vil desuden kunne udgøre en overtrædelse af god markedsføringsskik.

Elleveringsbekendtgørelsens § 3 fastsætter en tilsvarende oplysningspligt specifikt for kontrakter om levering af elektricitet. Ifølge bestemmelsen skal betingelserne i kontrakten skal være rimelige, gennemsigtige og klart forståelige. I kontrakten skal der efter bekendtgørelsens § 3, stk. 3, angives bl.a. en klar og let forståelig angivelse af metoden til udregning af elprisen, og alle forbrugsafhængige omkostninger, ud over den rene elpris, fx tillæg til spotmarkedsprisen, der skal oplyses særskilt i øre pr. kWh, samt alle faste priselementer forbundet med kontrakten ud over prisen på el, herunder elhandelsvirksomhedens abonnement og obligatoriske gebyrer. Der skal gives oplysning om kontraktens betingelser forud for kontraktens indgåelse, jf. bekendtgørelsens § 3, stk. 5.

Pressekontakt:

Kontakt Forbrugerombudsmandens pressesekretariat på tlf. 41 71 50 98.

KILDE: Forbrugerombudsmanden. GRAFIK: Pressemeddelelse.dk

Online: https://pressemeddelelse.dk/pressemeddelelser/pressemeddelelse-andel-energi-oplyste-ikke-forbrugere-klart-og-forstaaeligt-om-variabelt-pristillaeg/

Pressemeddelelsen er videreformidlet af Pressemeddelelse.dk. Pressemeddelelse.dk er ikke ansvarlig for indholdet. Spørgsmål til indholdet rettes til Forbrugerombudsmanden.