PRESSEMEDDELELSE

PRESSEMEDDELELSE – Elselskabet Norström politianmeldt i omfangsrig sag om ulovligt telefonsalg

Pressemeddelelse · Offentlig forvaltning



Forbrugerombudsmanden har politianmeldt elselskabet Norström for ulovligt telefonsalg. Også en virksomhed, der medvirkede som leadvirksomhed, er blevet politianmeldt. Alle aftaler, som er indgået med Norström under ulovligt telefonsalg, er ugyldige.

Forbrugerombudsmanden har politianmeldt Norström, der primært sælger el-abonnementer, for ulovlige opkald til 224 forbrugere og for at have vildledt 117 forbrugere under telefonsamtalerne. De ulovlige henvendelser er alle foretaget på under fem måneder.

Ifølge klager til Forbrugerombudsmanden har Norströms telefonsælgere blandt andet udgivet sig for at være forbrugernes nuværende elselskab og bedt forbrugerne om at

udlevere deres bankkontooplysninger med den begrundelse, at forbrugerne havde et tilgodehavende hos deres nuværende elselskab eller kunne spare gebyrer mv.

Ifølge andre klager har telefonsælgerne bedt om forbrugernes CPR-numre med den begrundelse, at forbrugerne skulle tilmeldes grøn strøm, eller at forbrugernes nuværende elselskab skulle fusionere med Norström.

Leadvirksomheden SikkerFremtid ApS er politianmeldt for at have medvirket til de ulovlige opkald ved at have solgt urigtige oplysninger om, at forbrugerne havde givet samtykke til at blive ringet op af Norström. En leadvirksomhed er en virksomhed, der indsamler såkaldte leads – det vil sige samtykker – bl.a. via konkurrencer på nettet.

Forbrugerombudsmanden vurderer, at Norström blandt andet har vildledt forbrugerne i telefonopkaldene ved:

- at udgive sig for eller på anden måde give forbrugeren det indtryk at opkaldet er fra forbrugerens nuværende elselskab,
- i strid med sandheden at oplyse, at Norström samarbejdede med, skulle fusionere med eller var blevet overtaget af forbrugerens nuværende elselskab eller at forbrugerens nuværende elselskab var gået konkurs,
- at give urigtige oplysninger om, at forbrugeren kunne spare penge ved at skifte til Norström, selvom selskabet ikke kendte til forbrugerens nuværende elaftale eller forbrug.

Langt de fleste af forbrugerne har klaget direkte til Forbrugerombudsmanden, men Forbrugerombudsmanden har også modtaget klager over Norström gennem andre energiselskaber.

Forbrugerombudsmand, Christina Toftegaard Nielsen, siger:

”Vi har på kort tid fået uhørt mange klager over Norström. De mange klager tegner et billede af en salgsteknik, hvor man bevidst vildleder forbrugerne med det formål at få dem til at skifte til Norström. Det er noget, vi ser på med stor alvor, og vi har derfor politianmeldt virksomheden og anmodet politiet om at efterforske sagen nærmere.”

”Det er vigtigt at understrege, at langt de fleste energiselskaber overholder reglerne. Men der er nogle få, som ikke gør det. I de sager, vi ser, er det ofte nye energiselskaber, som tilsyneladende har gjort det til deres forretningsmodel at ringe forbrugerne op uden deres

samtykke og vildlede forbrugere.”

”Forbrugerne er ikke bundet af en aftale med Norström, hvis Norström har ringet til dem uden deres samtykke, eller hvis de er blevet vildledt til at indgå en aftale med Norström. Man skal hurtigst muligt skrive til Norström, at aftalen er ugyldig og evt. samtidig kontakte Energinet for at fejlmelde skiftet til Norström. Vil Norström ikke annullere aftalen, skal man anmode sit hidtidige energiselskab om at skifte tilbage til dem, hvis man ønsker dette.”

Gode råd til forbrugerne:

- Du har 14 dages fortrydelsesret ved telefonsalg. Det betyder, at du kan fortryde aftalen inden for 14 dage efter, at den er indgået. Kontakt Norström skriftligt, fx på mail, og skriv, at du fortryder aftalen.

Hvis der er gået mere end 14 dage:

- Hvis du ikke havde givet samtykke til at blive ringet op af Norström, vil aftalen være ugyldig, og du vil ikke være bundet af aftalen med Norström. Det følger af forbrugeraftalelovens § 5.
- Hvis Norström har vildledt dig til at indgå aftalen, vil aftalen med Norström også være ugyldig, men efter efter reglerne om svig i aftalelovens § 30.
- Mener du, at aftalen med Norström er ugyldig, skal du skrive det til Norström. Oplys samtidig, at Norström skal sikre, at du kommer tilbage til dit hidtidige elselskab, og at Norström straks skal tilbageføre eventuelle beløb, du har betalt.
- Hvis aftalen med Norström er ugyldig, har du ret til at genindtræde på uændrede vilkår i aftalen med dit hidtidige elselskab (indtil 31. december på uændrede vilkår).
- Du kan evt. samtidig kontakte Energinet og gøre gældende, at Norström uberettiget har anmeldt et skifte af energiselskab til Energinets Datahub. Energinet kan kontaktes via datahub@energinet.dk
- Er Norström uenig i, at aftalen er ugyldig, skal du indgå en ny aftale med dit hidtidige energiselskab eller et andet energiselskab.
- Har du et økonomiske mellemværende med Norström, fx hvis Norström er uenig i, at aftalen er ugyldig, og opkræver et gebyr for, at du kan komme ud af aftalen, kan du klage til Ankenævnet på Energiområdet.

Forbuddet mod vildledning

Ifølge markedsføringslovens § 5, stk. 1, sammenholdt med § 8, 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.

Ifølge markedsføringslovens § 6, stk. 1, sammenholdt med § 8, må en erhvervsdrivendes handelspraksis ikke vildlede ved at udelade eller skjule væsentlige oplysninger eller præsentere væsentlige oplysninger på en uklar, uforståelig, dobbelttydig eller uhensigtsmæssig måde.

Forbuddet mod telefonsalg

Efter forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1, er det ulovligt for erhvervsdrivende at kontakte forbrugere telefonisk eller personligt med henblik på afsætning af varer eller tjenesteydelser, medmindre forbrugeren forudgående har anmodet den erhvervsdrivende herom. Et samtykke til telefoniske henvendelser skal være en udtrykkelig og utvetydig anmodning om at blive ringet op.

Er en aftale indgået under en uanmodet telefonisk henvendelse, er aftalen ugyldig, jf. forbrugeraftalelovens § 5.

Pressekontakt

Forbrugerombudsmandens pressesekretariat: 41 71 50 98.

Kilde / Logo: Forbrugerombudsmanden

Online: https://pressemeddelelse.dk/pressemeddelelser/pressemeddelelse-elselskabet-norstrom-politianmeldt-i-omfangsrig-sag-om-ulovligt-telefonsalg/

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