PRESSEMEDDELELSE

PRESSEMEDDELELSE – Fauna Energi igen politianmeldt for ulovligt telefonsalg

Pressemeddelelse · Offentlig forvaltning



Forbrugerombudsmanden har politianmeldt energiselskabet Fauna Energi (tidl. Norström) for vildledning og ulovlige opkald til et stort antal forbrugere. Det er tredje gang inden for under et år, at selskabet bliver politianmeldt.

For tredje gang inden for en periode på otte måneder politianmelder Forbrugerombudsmanden energiselskabet Fauna Energi. Selskabet hed tidligere Norström.

Fauna Energi, der primært sælger elabonnementer, bliver politianmeldt for ulovlige opkald til 159 forbrugere og for at have vildledt 98 af forbrugerne under telefonsamtalerne.

Ifølge forbrugerne, som har klaget til Forbrugerombudsmanden, havde de ikke givet samtykke til at blive ringet op af Fauna Energi. Forbrugerombudsmanden vurderer, at Fauna

Energi har vildledt forbrugerne under telefonsamtalerne ved blandt andet:

- i strid med sandheden at oplyse, at Fauna Energi havde overtaget forbrugerens nuværende elleverandør
- i strid med sandheden at oplyse, at forbrugerens nuværende elleverandør var blevet opkøbt, og at telefonsælgeren kunne sikre, at forbrugeren undgik et tillæg på elregningen og dermed sparede penge
- i strid med sandheden at oplyse, at Fauna Energi har Danmarks billigste elpriser, hvorfor forbrugeren kunne spare penge ved at skifte til Fauna Energi
- i strid med sandheden at oplyse, at forbrugeren kan spare et større beløb, fx 1.200-1.300 kroner om året, på elregningen, ved at skifte til Fauna Energi

Hvis forbrugerne ikke har givet samtykke til opkaldene, er de ikke bundet af eventuelle aftaler indgået med Fauna Energi. Blev forbrugerne vildledt til at indgå en aftale med Fauna Energi, kan aftalen tilsidesættes som ugyldig.

Forbrugerombudsmanden politianmeldte i december 2020 Fauna Energi, der dengang hed Norström, for ulovlige opkald til 224 forbrugere og for vildledning af 117 forbrugere under telefonsamtalerne. Læs pressemeddelelsen her: https://www.forbrugerombudsmanden.dk/nyheder/forbrugerombudsmanden/pressemeddelelser/2020/e norstroem-politianmeldt-i-omfangsrig-sag-om-ulovligt-telefonsalg/

I marts 2021 blev energiselskabet ligeledes politianmeldt for at have vildledt forbrugerne. Denne gang i brugeranmeldelser på Trustpilot. Læs pressemeddelelsen her: https://www.forbrugerombudsmanden.dk/nyheder/forbrugerombudsmanden/pressemeddelelser/2021/r politianmeldt-for-at-staa-bag-vildledende-brugeranmeldelser/

Forbrugerombudsmand, Christina Toftegaard Nielsen, siger*:*

”Vi har de seneste par år set en markant stigning i klager over ulovligt telefonsalg, og Fauna Energi er det energiselskab, som vi har fået allerflest klager over på meget kort tid. Der er tale om opkald til mange forbrugere og om grov vildledning under telefonsamtalerne.”

”Det er særligt groft, at Fauna Energi er fortsat med de ulovlige opkald og vildledningen, selvom selskabet tidligere er blevet politianmeldt for det samme.”

”Forbrugere er ikke bundet af en eventuel aftale med Fauna Energi, hvis de er blevet ringet op af selskabet uden deres samtykke. Aftalen kan også tilsidesættes som ugyldig, hvis

forbrugeren er blevet vildledt til at indgå aftalen med Fauna Energi."

"Når enkelte energiselskaber bruger ulovlige metoder til at skaffe sig kunder, er det naturligvis også et stort problem for de mange energiselskaber, der overholder lovgivningen."

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 Fauna Energi 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 Fauna Energi, er du ikke bundet af en evt. aftale med Fauna Energi. Det følger af forbrugeraftalelovens § 5.
- Hvis Fauna Energi har vildledt dig til at indgå aftalen, vil aftalen med Fauna Energi kunne tilsidesættes som ugyldig efter reglerne om svig i aftalelovens § 30.
- Mener du, at aftalen med Fauna Energi er ugyldig, fx fordi du ikke havde givet samtykke til at blive ringet op, skal du skrive det til Fauna Energi. Oplys samtidig, at Fauna Energi skal sikre, at du kommer tilbage til dit hidtidige elselskab, og at Fauna Energi straks skal tilbageføre eventuelle beløb, du har betalt.
- Hvis aftalen med Fauna Energi er ugyldig, har du ret til at komme tilbage til dit hidtidige elselskab.
- Du kan evt. samtidig kontakte Energinet og gøre gældende, at Fauna Energi uberettiget har anmeldt et skifte af energiselskab til Energinets Datahub. Energinet kan kontaktes via datahub@energinet.dk
- Er Fauna Energi 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 Fauna Energi, fx hvis Fauna Energi 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:

Kontakt Forbrugerombudsmandens pressesekretariat på tlf. 41 71 50 98.

Kilde / Logo: Forbrugerombudsmanden

Online: https://pressemeddelelse.dk/pressemeddelelser/pressemeddelelse-fauna-energi-igen-politianmeldt-for-ulovligt-telefonsalg/

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