PRESSEMEDDELELSE

PRESSEMEDDELELSE – Norström politianmeldt for at stå bag vildledende brugeranmeldelser

Pressemeddelelse · Offentlig forvaltning



Forbrugerombudsmanden har politianmeldt elselskabet Norström (nu Fauna Energi) for at have vildledt forbrugerne i brugeranmeldelser på Trustpilot. Det er første gang, at Forbrugerombudsmanden politianmelder en virksomhed for at stå bag ”falske” brugeranmeldelser på nettet.

Forbrugerombudsmanden har politianmeldt Norström, der primært sælger el-abonnementer, for at have vildledt forbrugerne i fem brugeranmeldelser på anmeldelsessitet Trustpilot. Norström har pr. 27. februar 2021 skiftet navn til Fauna Energi.

De fem brugeranmeldelser fremstod som om, de var skrevet af uvildige forbrugere uden tilknytning til eller personlige interesse i Norström.

Forbrugerombudsmanden har desuden vurderet, at flere af anmeldelserne i strid med markedsføringslovens vildledningsforbud indeholdt urigtige oplysninger om, hvor mange penge man kan spare ved at skifte til Norström.

Forbrugerombudsmandens undersøgelser af de fem brugeranmeldelser har vist:

- At der ikke findes en person i Danmark med det navn, som skulle stå bag én af brugeranmeldelserne. Billedet på profilen tilhører desuden en person i USA.
- At én af personerne, som har indgivet en positiv anmeldelse, var ansat hos en samarbejdspartner til Norström på det tidspunkt, hvor han skrev anmeldelsen.
- At de besparelser, der oplyses i flere af anmeldelserne, er usandsynlige, da Norströms produkter er blandt de dyreste på det danske elmarked. I en af anmeldelserne står der for eksempel, at forbrugeren har sparet 100 kroner den første måned, selvom der skulle betales et oprettelsesgebyr på 199 kroner. En så høj besparelse på en måned er desuden næppe mulig at opnå, uanset hvilket energiselskab forbrugeren skifter fra/til.
- At for de ni personer i Danmark, der har navne svarende til profilnavnene i to af anmeldelserne, er Norström blandt de absolut dyreste energiselskaber på det danske marked ifølge elpris.dk (typisk blandt de fem dyreste el-produkter ud af 147), hvorfor de påståede besparelser ikke kan være korrekte.

Tre af de fem brugeranmeldelser blev desuden offentliggjort på Trustpilot samme dag, ligesom der er andre sammenfald mellem de tre anmeldelser. Forbrugerombudsmanden finder det usandsynligt, at tre forbrugere, der ikke har en tilknytning eller personlig interesse i Norström, alle samme dag og uafhængig af hinanden skulle have skrevet meget positive anmeldelser af Norström om besparelser, som de ikke kan have opnået.

De fem brugeranmeldelser giver alle Norström fem stjerner, som er det højst mulige antal stjerner, der kan gives på Trustpilot. Hermed skiller de sig ud fra en stor del af de andre anmeldelser af Norström på Trustpilot, hvor selskabet kun får én stjerne. Der er langt flere positive anmeldelser af Norström på siden ”norstrom.dk”, som Norström har tilegnet sig, end på siden ” Nordstrom.com”, som Norström ikke har tilegnet sig. Fordi Norström har tilegnet sig siden norstrom.dk, har Norström adgang til funktioner på Trustpilot, blandt andet kan Norström rapportere brugeranmeldelser med henblik på, at Trustpilot fjerner dem. Per 8.

marts 2021 har Norström således fået fjernet 291 negative anmeldelser på siden.

Forbrugerombudsmanden har gjort Norström opmærksom på de fem anmeldelser, men Norström har ikke sikret, at anmeldelserne efterfølgende er blevet fjernet fra Trustpilot.

Forbrugerombudsmanden har taget sagen op af egen drift.

I december 2020 politianmeldte Forbrugerombudsmanden Norström for ulovlige opkald til 224 forbrugere og for at have vildledt 117 forbrugere under telefonsamtalerne.

Forbrugerombudsmand, Christina Toftegaard Nielsen, siger:

”Det er vildledende, hvis en virksomhed selv laver brugeranmeldelser på fx Trustpilot, eller hvis en person med en tilknytning til virksomheden gør det.”

”Hvis man læser brugeranmeldelser, før man køber, skal man være opmærksom på, om virksomheden ofte rapporterer anmeldelser, og derfor har fået slettet mange negative anmeldelser.”

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.

Ifølge markedsføringslovens § 9 jf. bilag 1, nr. 22 må den erhvervsdrivende ikke i modstrid med sandheden hævde eller give indtryk af, at han ikke handler som led i sit erhverv, sin forretning, sit håndværk eller sin profession, eller han, i modstrid med sandheden udgiver sig for at være forbruger.

Pressekontakt:

Forbrugerombudsmandens pressesekretariat på tlf. 41 71 50 98.

Kilde / Logo: Forbrugerombudsmanden

Online: https://pressemeddelelse.dk/pressemeddelelser/pressemeddelelse-norstrom-politianmeldt-for-at-staa-bag-vildledende-brugeranmeldelser/

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