



**DET KONGELIGE BARNE-
OG FAMILIEDEPARTEMENT**

Statsråden

Stortinget
Familie- og kulturkomiteen
0026 OSLO

Deres ref

Vår ref

Dato

21/1165-

7. april 2021

Dokument 8:126 S (2020-2021) Representantforslag om forenkling av strømmerketet til det beste for forbrukerne

Jeg viser til brev av 10. mars 2021 fra Stortingets familie- og kulturkomitee, der komiteen ber om departementets vurdering av representantforslag fra stortingsrepresentantene Erlend Wiborg, Silje Hjemdal, Terje Halleland og Gisle Meininger Saudland om forenkling av strømmerketet til det beste for forbrukerne (dokument 8:126 S (2020-2021)).

Representantforslaget er delt inn i tre anmodninger:

1. Stortinget ber regjeringen sikre at strømselskapene benytter felles opplysningskriterier som gir forbrukerne mulighet til å sammenlikne ulike produkter og ta gode informerte valg.
2. Stortinget ber regjeringen sikre at strømselskapene informerer tydelig om hvor lenge prisen på en strømvtales minimum varer, og at informasjon om endring av pris på inngåtte avtaler gis direkte til kunden.
3. Stortinget ber regjeringen intensivere og styrke tilsynet med strømselskapenes markedsinformasjon til kundene.

Det er grunnleggende i alle forbrukermarkeder at informasjon om pris og avtalevilkår er lett tilgjengelig for forbrukerne. Forbrukerrådet har det siste året pekt på kritikkverdig og lite forbrukervennlig praksis i strømmerketet.

Det generelle forbrukervernregelverket skal blant annet sikre ryddig markedsføring og god informasjon om avtalevilkår og pris i markedet. I tillegg styrkes forbrukervernet gjennom energiregelverket. Tilsynsmyndighetene Reguleringsmyndigheten for Energi (RME) og

Forbrukertilsynet har ansvaret for å føre tilsyn med henholdsvis energi- og forbrukervernregelverket.

Nærmere om regelverket

De generelle forbrukervernreglene stiller krav til den informasjonen en profesjonell aktør skal gi til forbrukere i forbindelse med markedsføring og ved inngåelse av avtale.

Markedsføringsloven har regler om informasjon gitt ved markedsføringen av kraftleveringsavtaler, angrerettloven gir kunder rett til å angre inngåelse av en kraftleveringsavtale og prisopplysningsforskriften kapittel 6 stiller krav til opplysningsplikt ved avregning og krav om forskuddsbetaling.

Dagens regelverk for fakturering av netjtjenester og elektrisk energi har et uttalt mål om å bevisstgjøre forbrukere om sitt strømforbruk, jf. forskrift om kraftomsetning og netjtjenester. Forskrift om kraftomsetning og netjtjenester § 7-2 stiller krav til at fakturaene fra nettselskaper og kraftleverandører skal være oversiktlige og lette å forstå for forbrukeren. Fakturaen skal inneholde informasjon om fakturagrunnlaget, herunder pris, kraftvolum og hvorvidt forbrukeren mottar leveringspliktig kraftleveranse. Strømlleverandører må opplyse sine forbrukerkunder om hvordan de kan klage på fakturaen, herunder forbrukerens mulighet til å kontakte Elklagenemnda. Det stilles også krav til blant annet grafisk framstilling av strømforbruket, slik at man skal kunne sammenlikne faktureringsperioder med fjoråret. Forbrukerne har også rett til å få opplysninger som skal til for å bytte leverandør.

Pristransparens er viktig for et velfungerende sluttbrukermarked. Det er derfor også nedfelt i forskrift om rapporteringsplikt for kraftleveringsavtale at alle strømlleverandører skal rapportere inn kraftleveringsavtaler for forbrukere til Forbrukerrådets strømprisportal, Strømpris.no. De innrapporterte avtalene skal til enhver tid være oppdaterte, og endringer i priser og avtalevilkår skal rapporteres elektronisk.

Tilsynsarbeidet

RME og Forbrukertilsynet har det siste året intensivert tilsynsarbeidet på strømmarkedet for å sikre at forbrukere får god informasjon og dermed kan ta informerte valg.

I 2020 effektiviserte RME tilsynet med kraftleverandørenes oppfyllelse av plikten til å rapportere alle forbrukerrettede avtaler til Forbrukerrådets strømprisportal. I samarbeid med Forbrukerrådet har RME startet et systematisk tilsyn som skal sørge for at kraftleverandører rapporterer inn riktig informasjon om alle sine avtaler til portalen. Dersom dette ikke blir gjort, kan RME ilegge kraftleverandørene overtredelsesgebyr.

Gjennom tilsyn av avtaler hvor kunder betaler en fast pris per måned for strømvatlen, har RME avdekket 15 avtaler som ikke var i henhold til forskrift. RME påla kraftleverandørene å avvikle avtalene. Det første vedtaket ble fattet i oktober 2019. Flere av disse vedtakene er påklaget til Energiklagenemnda, og er nå til behandling der. Forøvrig utfører RME i stor grad tilsyn gjennom behandling av enkeltklager og henvendelser fra forbrukere og kraftleverandører.

Forbrukertilsynet har, sammen med Forbrukerrådet og bransjen, fremforhandlet en standard kraftleveringsavtale som stiller krav til prisinformasjon gitt til forbrukere. Standardavtalen er basert på forbrukerregelverk, og skal dekke minimumskravene regelverket stiller for avtaleforhold mellom forbruker og kraftleverandør.

Etter klage fra Forbrukerrådet, sendte Forbrukertilsynet nylig ut brev til 25 aktører i strømbransjen med krav om endringer knyttet til varsling av pris og andre viktige avtalevilkår. Viktige vilkårsendringer må varsles på en måte som gjør at man er sikker på at forbrukeren mottar og oppfatter prisendringen. I tillegg til presiseringen av kravene til varsling, har Forbrukertilsynet anmodet flere leverandører om å gjennomgå avtalevilkårene for forbrukere for å sikre at de er klare og tydelige. En unødvendig komplisert og omfattende avtalestruktur kan være i strid med markedsføringsloven.

Initiativ fra bransjen og pågående arbeid med å vurdere regelverket

Selv om strømleverandørene i sin informasjon til forbrukerne oppfyller kravene i regelverket, kan det være et behov for ytterligere informasjon til forbrukerne.

Strømbransjen har tatt initiativ til sertifiseringsordningen kalt "Trygg Strømhandel" der de ønsker å spesifisere hvilken informasjon de selv mener kunden trenger. Effekten av en slik sertifiseringsordning vil avhenge av hvor strengt bransjen utformer ordningen og hvor stor oppslutning ordningen får. Jeg synes det er fint å se at bransjen ser verdien av et mer oversiktlig strømmarked. En frivillig sertifiseringsordning som bransjen slutter opp om kan være et nyttig supplement til regelverket.

Endringer i regelverket kan også være aktuelt. RME bestilte i 2020 en rapport fra Oslo Economics for å få en vurdering av utfordringer i sluttbrukermarkedet for strøm, og mulige tiltak. Rapporten peker på at det er en informasjonsasymmetri i markedet som skaper utfordringer for forbrukere. Utfordringene er først og fremst knyttet til begrenset kunnskap og muligheten til å sammenlikne priser.

En del av oppdraget var å evaluere i hvilken grad dagens regelverk er tilstrekkelig for å møte utfordringene. Rapporten konkluderer med at det ikke er åpenbare hull i regelverket, men at det er behov for enkelte presiseringer, særlig av forbrukervernregelverket. Behov for sterkere sanksjonering ved lovbrudd trekkes også frem.

Rapporten, som også stortingsrepresentantene nevner i sitt forslag, ble oversendt RME i slutten av januar. RME og Forbrukertilsynet har i sine tildelingsbrev fra Olje- og energidepartementet og Barne- og familiedepartementet fått i oppgave å vurdere tiltak for å forbedre forbrukermarkedet for strøm, herunder tiltakene nevnt i rapporten til Oslo Economics. Det skal også etableres en arbeidsgruppe som vil vurdere tiltak som kan bidra til en tydeliggjøring av prisinformasjon og avtaleforhold. Forbrukertilsynet har varslet at de i løpet av våren vil komme med forslag til Barne- og familiedepartementet om aktuelle endringer i forbrukervernregelverket.

Avslutningsvis vil jeg understreke at jeg deler representantenes bekymring knyttet til at det er for mange forbrukere som opplever at strømmarkedet er uoversiktlig, med kompliserte avtaler og vanskelig tilgjengelige prismodeller. Jeg ser derfor fram til å få vurderingene fra Reguleringsmyndigheten for Energi og Forbrukertilsynet om hvordan vi kan forbedre regelverk og tilsyn i strømmarkedet. Å legge til rette for at forbrukerne har tilstrekkelig informasjon til å gjøre gode valg er avgjørende for et velfungerende marked.

Med hilsen



Kjell Ingolf Ropstad