



Energistyrelsen
Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V

Dato: 10. november 2020

Sag: FO-20/12072-4

Sagsbehandler: /kas

Direkte tlf.: +45 41 71 51 48

Høring over bekendtgørelser, der implementerer elmarkedsdirektivet

Forbrugerombudsmanden har ved mail af 12. oktober 2020 modtaget en række bekendtgørelser i høring med henblik på implementering af elmarkedsdirektivet. Forbrugerombudsmandens bemærkninger nedenfor knytter sig til udkastet til elleveringsbekendtgørelsen.

1. Elleveringsbekendtgørelsens § 3, stk. 2, 2. pkt.

Det fremgår af udkastet til elleveringsbekendtgørelsens § 3, stk. 2, 2. pkt., at elhandelsvirksomheder ikke må anvende urimelige eller vildledende salgsmetoder over for elforbrugere. Videre fremgår det af § 22, at Forsyningstilsynet fører tilsyn med elhandelsvirksomheders manglende overholdelse af bl.a. § 3 i bekendtgørelsen.

På Forbrugerombudsmandens forespørgsel har Energistyrelsen oplyst, at bestemmelsen i udkastet til elleveringsbekendtgørelsens § 3, stk. 2, 2. pkt., skal implementere det reviderede el-direktivs artikel 10, nr. 8:

*”Leverandører skal tilbyde slutkunder rimelige og gennemsigtige generelle vilkår og betingelser, som skal anføres i et letforståeligt og utvetydigt sprog, og som ikke må indeholde ikkekontraktmæssige hindringer for at udøve kundernes rettigheder såsom overdreven kontraktmæssig dokumentation. **Kunderne skal beskyttes mod urimelige eller vildledende salgsmetoder.**”* (Forbrugerombudsmandens fremhævelse)

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse er den sidste sætning i eldirektivets artikel 10, nr. 8, dog allerede implementeret i dansk ret, da markedsføringsloven generelt forbyder vildledende handlinger og undladelser, jf. §§ 5 og 6. Overtrædelser er strafbelagt. Markedsføringsloven gælder som udgangspunkt for alle erhvervsdrivende og således også for energiselskaberne.

Forbrugerombudsmanden skal navnlig ud fra hensynet til forbrugerne føre tilsyn med markedsføringsloven og fører også tilsyn med forbruger-

FORBRUGEROMBUDSMANDEN

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 41 71 51 51

CVR-nr. 10 29 48 19

EAN-nr. 5798000018006

forbrugerombudsmanden@
forbrugerombudsmanden.dk

www.forbrugerombudsmanden.dk

ERHVERVSMINISTERIET

Medlem af International Consumer
Protection & Enforcement Network
(ICPEN)

www.icpen.org

beskyttelsesreglerne i bl.a. aftaleloven og forbrugeraftaleloven. Forbrugerombudsmanden kan under visse betingelser give påbud og forbud, anlægge civile søgsmål og møde som anklager i straffesager. Forbrugerombudsmanden skal sikre, at forbrugerinteresserne tilgodeses på en sådan måde, at markedsføring foregår tilbørligt og rimeligt under hensyn til forbrugerne. Forbrugerombudsmandens tilsyn repræsenterer således en helhedstilgang til forbrugerbeskyttelsen.

Forbrugerombudsmanden har gennem de seneste år haft fokus på energiselskabers efterlevelse af den forbrugerbeskyttende lovgivning. Forbrugerombudsmanden offentliggjorde således en vejledning om markedsføring på energiområdet i 2016, der beskriver de regler, som energiselskaber skal overholde, når de retter henvendelse til forbrugerne for at sælge elprodukter. I 2019 udarbejdede Forbrugerombudsmanden efter forhandling med bl.a. brancheorganisationerne retningslinjer om elhandlers brug af klimamæssige udsagn ved markedsføring af strøm.

Forbrugerombudsmanden har endvidere behandlet en lang række klager over energiselskaber, som har ført til indskærpelser og politianmeldelser for ulovlige salgsmetoder, navnlig uanmodede henvendelser i strid med forbrugeraftaleloven, men også vildledning af forbrugerne. I 2018 modtog vi således 221 klager over energiselskaber, i 2019 409 klager og indtil nu har vi i år modtaget 535 klager, hvor mange af klagerne netop angår enkelte energiselskabers salgsmetoder. Forbrugerombudsmanden har offentliggjort flere pressemeddelelser om behandlingen af klagerne om energiselskaberne og kan også henvise til årsberetningen for 2018 og 2019, side 45-47, som kan tilgås på www.forbrugerombudsmanden.dk. Senest har Børsen og Energiwatch fredag den 6. november 2020 bragt artikler om Forbrugerombudsmandens behandling af klager over nogle energiselskabers vildledende salgsmetoder.

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse vil en fuldstændig parallel kompetence mellem Forbrugerombudsmanden og Forsyningstilsynet til at behandle spørgsmålet om vildledende markedsføring, herunder vildledende salgsmetoder, ikke være hensigtsmæssig for hverken myndigheder eller energiselskaber. Forbrugerombudsmanden har erfaret fra andre retsområder, at det forudsætter en ikke-ubetydelig koordination myndighederne imellem om, hvilken myndighed der bør/kan behandle en klage eller sag vedrørende den pågældende problemstilling, hvis en sådan kompetence ikke er nærmere konkretiseret, ligesom myndighedernes fortolkningspraksis skal koordineres.

Forbrugerombudsmanden skal derfor henstille til, at en eventuel tilsynskompetence med vildledning af forbrugere konkretiseres i bekendtgørelsen til områder, hvor Forsyningstilsynet har særlig indsigt, således at navnlig de berørte myndigheder og energiselskaber kan forudsige, hvil-

ken myndighed der vil være primær tilsynsførende med en given aktivitet.

Det bemærkes, at markedsføringsloven supplerer speciallovgivningen og gælder ved siden af specialregulering, medmindre det i lovgivningen udtrykkeligt er bestemt, at markedsføringsloven ikke skal finde anvendelse. Forbrugerombudsmanden kan derfor som led i sit tilsyn anvende markedsføringsloven, medmindre andet følger af lovgivningen.

2. Elleveringsbekendtgørelsens § 7 og § 8

Den fremhævede procedure, hvorefter en forbruger aftaler skift af elhandelsvirksomhed med sin fremtidige elhandelsvirksomhed, kan give elforbrugeren det indtryk, at forbrugeren ikke skal foretage sig noget i forhold til den eksisterende leverandør på målepunktet.

Forbrugerombudsmanden har imidlertid modtaget en del klager fra forbrugere over, at de i forbindelse med skift af elleverandør er blevet opkrævet et gebyr på 800 kr. fra eksisterende leverandør på målepunktet. Baggrunden for gebyret er, at det fremgår af den aftale, som forbrugeren har med den eksisterende elleverandør, at forbrugeren skal opsiges aftalen med en måneds varsel til udgangen af en måned. Overholder forbrugeren ikke opsigelsesvarslet, pålægges forbrugeren et gebyr på 800 kr.

Forbrugerombudsmanden skal bemærke, at en forbruger typisk ikke er klar over et sådant vilkår, da det ikke fremhæves for forbrugeren, når denne indgår aftalen, ligesom det kan være længe siden, forbrugeren har indgået aftalen.

Dertil kommer, at den fremhævede procedure, hvorefter en elforbruger aftaler skift af elhandelsvirksomhed med sin fremtidige elhandelsvirksomhed, der anmelder leverandørskiftet til Datahub, gør, at forbrugeren ikke er en del af skifteprocessen. Forbrugeren har derfor ingen indflydelse på, hvornår skiftet effektueres, medmindre forbrugeren specifikt beder om at skifte en bestemt dato, hvilket oftest slet ikke er muligt at anføre i en skifteformular på en elhandelsvirksomheds hjemmeside.

Endvidere fremgår det ikke af skifteformularen på elhandelsvirksomheders hjemmesider, at forbrugeren kan have et opsigelsesvarsel hos den eksisterende leverandør på målepunktet og derfor skal betale et gebyr, hvis forbrugeren skifter, inden opsigelsesvarslet er udløbet.

Det er efter Forbrugerombudsmandens opfattelse uklart, om forbuddet mod skifterelaterede- og opsigelsesgebyrer i elforsyningslovens § 6 indebærer, at forbrugerne ikke kan opkræves et sådan gebyr. Forbrugerombudsmandens bemærker, at det følger af det reviderede el-direktiv, at et

skifterelateret gebyr skal forstås som et gebyr eller en bøde for skift af leverandør, herunder kontraktopsigelsesgebyrer, som leverandører direkte eller indirekte pålægger en kunde.

Såfremt forbrugeren lovligt skal kunne blive mødt med et gebyr på grund af et mangelfuldt opsigelsesvarsel hos den eksisterende leverandør, er det Forbrugerombudsmandens anbefaling, at man ser på den generelle beskrivelse af fremgangsmåden for leverandørskift i bekendtgørelsen, da det ikke er hensigtsmæssigt at fremhæve en procedure, der risikerer at bringe forbrugeren i misligholdelse. Det kunne eksempelvis tilføjes, at forbrugeren tidligst kan skifte elhandelsleverandør, når et evt. opsigelsesvarsel er udløbet, medmindre forbrugeren ønsker at skifte leverandør tidligere mod at betale et gebyr til sin hidtidige leverandør. Det skal dog bemærkes, at Datahub (IT-plattformen), der effekturer leverandørskiftet, ikke indeholder oplysninger om forbrugers kontraktuelle situation.

Med venlig hilsen
På Forbrugerombudsmandens vegne

Karen Søndergaard
Chefkonsulent