

Forbrukerrådet

Dokumentet blir kun sendt pr. e-post

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 20/2585-2

28.01.2021

Saksbehandler: Jens Kristian Refsahl

Dir.tlf: 940 24 285

Markedsføring av elektrisk kraft - Avslutning av sak

Forbrukertilsynet viser til svarbrev fra Fjordkraft AS (heretter: 'Fjordkraft') vedrørende markedsføring av elektrisk kraft, og særlig angående varsling ved prisendringer, datert 16.12.2020.

Som det følger av både Forbrukerrådets klage i saken, og som Forbrukertilsynet tilslutter seg, så er regelen etter Standard Kraftleveringsavtale § 6 å forstå slik at kunden skal varsles direkte om vilkårsendringer, og det følger visse krav til hvilke kommunikasjonsformer som tilfredsstillende kravet til direkte varsel. Utgangspunktet er at kunden skal varsles via brev eller elektronisk melding slik som «e-post, SMS eller melding gjennom en «Min side»-funksjon på leverandørens nettside», men at varsling på «Min side» må aktivt velges av kunden dersom dette skal oppfylle kravet til direkte varsel.

Slik Forbrukertilsynet forstår Fjordkrafts svarbrev så skal forbrukerne, etter implementeringen av sertifiseringsordningen «Trygg Strømhandel», varsles om prisendringer både ved Min Side og SMS eller e-post. Dette synes, etter Forbrukertilsynets forståelse på nåværende tidspunkt, å være en ordning som er i tråd med kravene til varsling som følger av Standard Kraftleveringsavtale.

Basert på informasjonen i Fjordkrafts svarbrev kan saken med dette anses som avsluttet fra vår side.

Med vennlig hilsen
for Forbrukertilsynet

Jens Kristian Refsahl
juridisk rådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur

Vedlegg:
Forbrukerrådets klage av 07.12.2020
Fjordkrafts brev av 16.12.2020