



FORBRUKEROMBUDET

NorgesEnergi AS
Postboks 608 Lundsiden
4606 KRISTIANSAND S

Deres ref.
Leder Privatmarked
Geir Jørgensen

Vår ref.
Sak nr: 16/2271-9 og 17/2154-6

Dato:
13.11.2017

Saksbehandler: Jan Berg
Dir.tlf: 45 49 00 74

NorgesEnergi AS sin opptreden ved markedsføring via telefonsalg - henvisninger til «samarbeid» med det lokale kraftlaget

Det vises til tidligere korrespondanse i vår sak nr.: 16/2271, senest deres tilbakemelding i brev av 2. februar 2017.

Som kjent ble denne saken tatt opp til behandling bl.a. på bakgrunn av henvendelse fra Bindal Kraftlag SA (Bindal Kraftlag), hvor det ble stilt spørsmål ved bl.a. NorgesEnergi AS (NorgesEnergi) sin opptreden ved markedsføring via telefonsalg. Det ble videre fra Forbrukerombudets side vist til at Distriktenes energiforening (Defo) også bl.a. har publisert følgende artikler på sine nettsider, <http://www.defo.no/> - om noenlunde tilsvarende forhold:

- Artikkel av 31.10.2016 med tittel «NorgesEnergi prøver å lure strømkunder»
- Artikkel av 07.11.2016 med tittel «Flere klager over uærlige salgsmetoder fra NorgesEnergi»

Ut fra deres tilbakemelding fremgår det at de angjeldende forholdene skyldes misforståelser rundt innføringen av gjennomfakturering. Vi har videre merket oss at NorgesEnergi har iverksatt nærmere angitte oppfølgende tiltak - relatert til markedsføring via telefonsalg - for å unngå tilsvarende misforståelser i fremtiden.

Forbrukerombudet har bl.a. mottatt følgende nye henvendelser - relatert til ovennevnte forhold, etter deres tilbakemelding i denne saken:

- Lyse Energisalg AS (Lyse) har i en henvendelse den 20.02.2017, stilt spørsmål ved bl.a. NorgesEnergi sin opptreden ved sin markedsføring. Etter det vi kan se er klagen bl.a. relatert til at det markedsføres samarbeidsavtale med Lyse i forbindelse med gjennomfakturering med Lyse Elnett AS. Det fremgår av Lyse sin henvendelse at selgerne fra NorgesEnergi også i denne sammenheng har påstått at kundene fortsatt vil «betale tilbake» til sitt lokalsamfunn, selv om de bytter til NorgesEnergi. Det klages videre på uriktige prissammenligninger med Lyses strømvavtaler - uten at dette er nærmere dokumentert. Vedlagt følger Lyse sin nevnte henvendelse av 20.02.2017, hvor det er redegjort nærmere for de angjeldende påklagde forholdene.
- Anita Helene Hall har klaget på en telefon oppringing fra NorgesEnergi - den 15.03.2017, hvor hun opplevde at det ikke ble gitt fyllestgjørende opplysninger. Det

klages først og fremst på at selgeren ikke opplyste om at det dreide seg om salg. Etter det vi kan se ble det fokusert på at NorgesEnergi har inngått en avtale med kundens netteier, slik at de nå kunne foreta gjennomfakturering - og var på denne bakgrunn veldig ivrig på å få hennes personalia, slik at de kunne foreta gjennomfakturering. Vedlagt følger Anita Helene Hall sin nevnte henvendelse av 15.03.2017, hvor det er redegjort nærmere for det angjeldende påklagde forholdet.

- Vi velger også for ordens skyld å nevne Distriktenes energiforening (Defo) v/Rådgiver Arvid Bekjorden sin e-post den 21.04.2017 til NorgesEnergi v/Pål Gravdahl den 21.04.2017 - etter henvendelse fra Hemne Kraftlag SA (Hemne Kraftlag), som Forbrukerombudet har mottatt kopi av. Etter det vi kan se blir det i Defo sin nevnte e-post bl.a. redegjort for en henvendelse fra Hemne Kraftlag, der det redegjøres for en henvendelse de har fått fra en av sine kunder. Etter det vi kan se ble Hemne Kraftlag sin kunde oppringt av en selger fra NorgesEnergi den 19.04.2017, hvor det ble meddelt at NorgesEnergi hadde et samarbeid med Hemne Kraftlag. I nevnte henvendelse ble det også referert til en tidligere tilsvarende hendelse relatert til Bindal Kraftlag SA (Bindal Kraftlag), som tidligere er klagt inn av Bindal Kraftlag i denne saken, jf. vår oversendelse av denne henvendelsen i vårt brev av 13.01.2017. For ordens skyld vedlegges gjenpart av Defo sin nevnte e-post av 21.04.2017, som Forbrukerombudet har mottatt kopi av.
- Selv om Anja Hellem sin henvendelse av 15.09.2017 er relatert til et bedriftsabonnement, velger vi å også ta med denne henvendelsen - ettersom henvendelsen er relatert til «samarbeid» med det lokale kraftlaget. Anja Hellem meddeler at hun i en telefon oppringing fra NorgesEnergi - den 06.09.2017, fikk opplyst at NorgesEnergi har et samarbeid med den leverandøren man allerede har og sier at de bare ringer for å sjekke at man har tatt i bruk fordelen som denne avtalen innebærer. Vedlagt følger Anja Hellem sin nevnte henvendelse av 15.09.2017, hvor det er redegjort nærmere for det angjeldende påklagde forholdet.
- Andøy Energi AS (Andøy Energi) har i en henvendelse den 26.09.2017, klagt på NorgesEnergi sin opptreden ved sin markedsføring. Etter det vi kan se er klagen relatert til at det via telefonsalg markedsføres samarbeid med Andøy Energi - som ikke eksisterer. Vi antar at dette forholdet er relatert til gjennomfakturering. Vedlagt følger Andøy Energi sin nevnte henvendelse av 26.09.2017, hvor det er redegjort nærmere for de angjeldende påklagde forholdene.
- Guttorm Hveem har i en henvendelse den 27.10.2017, klagt på NorgesEnergi sin opptreden ved sin markedsføring. Etter det vi kan se er klagen relatert til telefonsalg fra NorgesEnergi i Fjelberg Kraftlag SA (Fjelberg Kraftlag) sitt konsesjonsområde hvor NorgesEnergi markedsfører avtale med Fjelberg Kraftlag ved strømsalg - som ikke eksisterer. Vi antar at dette forholdet er relatert til gjennomfakturering. Vedlagt følger Guttorm Hveem sin nevnte henvendelse av 27.10.2017, hvor det er redegjort nærmere for de angjeldende påklagde forholdene.
- Fjelberg Kraftlag SA (Fjelberg Kraftlag) v/Geir Atle Vangsnes har i en henvendelse den 27.10.2017, klagt på tilsvarende forhold som Guttorm Hveem har klagt på, jf. overnevnte klage. Etter det vi ser har Fjelberg Kraftlag lagt ut en informasjon om dette forholdet på sine nettsider, <http://www.fjelberg-kraftlag.no/> Vedlagt følger Fjelberg Kraftlag sin nevnte henvendelse av 27.10.2017, hvor det er redegjort nærmere for de angjeldende påklagde forholdene.

- Repvåg Kraftlag SA (Repvåg Kraftlag) v/Elverksjef Oddbjørn Samuelsen har i en henvendelse den 31.10.2017 til Forbrukerombudet - med kopi til NorgesEnergi v/Pål Gravdahl, stilt spørsmål ved NorgesEnergi sin opptreden ved markedsføring i Repvåg Kraftlag sitt forsyningsområde. Etter det vi kan se er forholdet relatert til at det markedsføres at netteier Repvåg Kraftlag har gitt NorgesEnergi beskjed om at den aktuelle kunden ønsker NorgesEnergi som strømleverandør. Repvåg Kraftlag tilbakeviser på det sterkeste at de markedsfører noen kraftleverandører, noe som i så fall ville ha vært lovstridig. Vi antar at dette forholdet er relatert til gjennomfakturering. Etter det vi kan se har Repvåg Kraftlag både sendt ut en advarsel til sine kunder om NorgesEnergi sin opptreden i dette tilfellet og lagt ut en informasjon om dette forholdet på sine nettsider, <http://www.rksa.no/nyhetsarkiv/til-vare-nettkunder-article435-28.html> . Vedlagt følger Repvåg Kraftlag sin nevnte henvendelse av 31.10.2017, hvor det er redegjort nærmere for de angjeldende påklagde forholdene.

De nevnte henvendelsene tyder på at NorgesEnergi sine oppfølgende tiltak - relatert til markedsføring via telefonsalg, ikke har forhindret alle mulige brudd på markedsføringsloven som følge av at det benyttes villedende påstander om «samarbeid» eller lignende i forbindelse med innføringen av gjennomfakturering. På denne bakgrunn ber vi om at NorgesEnergi igjen følger opp sin markedsføring via bl.a. telefonsalg.

Vi ber om at NorgesEnergi i all markedsføring har et sterkt fokus på at selgere ikke benytter ovennevnte eller øvrige påstander som er egnet til å villedde forbrukere.

I tillegg til NorgesEnergi sin tidligere tilbakemelding - (som foran nevnt i dette brevet), ber vi videre om at NorgesEnergi innen 2 uker fra dags dato informerer oss om hvilke oppfølgende tiltak som er iverksatt for å forhindre brudd på markedsføringsloven, samt at vi får oversendt kopi av den samtalemalen som firmaets telefonselgere benytter.

Vi minner også om at Forbrukerombudet og Markedsrådet har hjemmel til å ilegge økonomiske sanksjoner ved brudd på markedsføringsloven.

Med vennlig hilsen
for Forbrukerombudet

Jan Berg
seniorkonsulent

Vedlegg: Gjenpart av Lyse Energisalg AS sin henvendelse av 20.02.2017

Gjenpart av klage fra Anita Helene Hall av 15.03.2017

Gjenpart av Defo v/Arvid Bekjorden sin e-post av 21.04.2017 til NorgesEnergi v/Pål Gravdal - (som Forbrukerombudet har mottatt kopi av)

Gjenpart av klage fra Anja Hellem av 15.09.2017

Gjenpart av Andøy Energi AS sin henvendelse den 26.09.2017

Gjenpart av klage fra Guttorm Hveem av 27.10.2017

Gjenpart av klage fra Fjeldberg Kraftlag SA v/Geir Atle Vangsnes av 27.10.2017

Gjenpart av Repvåg Kraftlag SA v/Elverksjef Oddbjørn Samuelson sin henvendelse av 31.10.2017

Gjenpart: Bindal Kraftlag SA v/Elverksjef Frode Næsvold
frode@bindalkraftlag.no

Defo v/Rådgiver Arvid Bekjorden
Arvid.bekjorden@defo.no

Lyse Energisalg AS v/Markedsrådgiver Ida D. Midtbø
Ida.midtboe@lyse.no

Anita Helene Hall

Anja Hellem

Andøy Energi AS
firmapost@andoy-energi.no

Guttorm Hveem

Fjelberg Kraftlag SA v/Geir Atle Vangsnes
geir@fjelberg-kraftlag.no

Fjelberg Kraftlag SA
firmapost@fjelberg-kraftlag.no

Repvåg Kraftlag SA v/Elverksjef Oddbjørn Samuelson
oddbjorn@rksa.no