

Bransjestandard for salg og markedsføring av strøm til forbrukere

Formål

Formålet med ordningen Sertifisert Strømleverandør er å bidra til økt tillit og omdømme for strømleverandører gjennom å sikre gode kundeopplevelser og etterlevelse av gjeldende regelverk og uttalte forventninger til bransjen.

Ordningen skal bidra til å sikre at virksomheten, gjennom anerkjente metoder for systematisk forbedring og dokumenterte prosedyrer og retningslinjer, ivaretar formålet.

Bransjenormer og -standarder skal via veiledninger og sjekklister hjelpe brukerne til å opptre på en måte som ivaretar krav og forventninger.

Innledning

Det er ingen som kjenner strømkundene bedre enn strømleverandørene. Strømleverandøren skal være en kunnskapsbasert og pålitelig rådgiver for strøm som utvikler og tilbyr løsninger og produkter kundene ønsker og trenger. Samtidig skal strømleverandøren gjøre det enklere for kunden å ta opplyste og smarte valg. Strømleverandøren utfører mange viktige oppgaver som *må* fylles, deriblant innkjøp av strøm og ivareta balanseansvaret for kundens fysiske forbruk og eventuelt egenproduksjon av strøm.

Strømleverandørene skal sikre at de til enhver tid gjeldende lover og forskrifter om markedsføring, salg, leveranse, kundebehandling og personvern følges. I vedlegg 2 er de viktigste lover og forskrifter tatt med.

Slike krav skal stilles blant annet gjennom denne bransjestandarden. Det forventes at medlemmer av Fornybar Norge følger denne bransjestandarden for salg og markedsføring av strøm. Avvik fra bransjestandarden må skriftlig begrunnes og aksepteres av Fornybar Norge.

Salg og markedsføring

Hvordan strømleverandøren markedsfører og selger strøm må være godt dokumentert og i tråd med gjeldende regelverk. De viktigste offentlige krav er markedsføringsloven, forbrukerkjøpsloven, angrerettloven, energiloven, prisopplysningsforskriften og forskrift om måling, avregning, fakturering av netjtjenester og elektrisk energi mv (forskrift 301) samt Forbrukertilsynets veileder for strømleverandører.

Strømleverandøren må kunne dokumentere at det gis balansert og sannferdig informasjon om strømvtaler i alle salgskanaler, det være seg telefonsalg, sosiale medier, radio, fjernsyn, nett, trykte medier, direktesalg, messer, møter, arrangementer eller annet. Informasjonen må dekke vesentlige opplysninger som inngår i strømleveransen.

Dørsalg og salg på gaten/stands anses ikke som akseptable salgskanaler med mindre det utføres av egne ansatte.

Elektronisk Markedsføring

Strømleverandøren må kunne dokumentere overholdelse av reglene for elektronisk markedsføring i markedsføringslovens § 15. Dette vil kunne omfatte krav til innhenting og

arkivering av samtykker til elektronisk markedsføring, samt rutiner for elektronisk markedsføring av tilsvarende ytelser i eksisterende kundeforhold.

Beslektede strømtjenester

Kravene for salgsvirksomhet omfatter også markedsføring av **beslektede** strømtjenester eller produkter, som for eksempel energirådgivning, opprinnelsesgarantier, app mm.

Varighet

Kunden skal ikke kunne være i tvil om en avtale gjelder inntil den sies opp eller om den er tidsbegrenset. For tidsbegrensede avtaler skal det tydelig fremgå når avtalen utløper og hvilke vilkår som gjelder ved utløp av avtalen. Dette er særlig viktig i avtaler der strømprisen og/eller påslag er faste i avtaleperioden og ikke kan endres før etter en fastsatt tid. Merk at Kunden skal varsles skriftlig senest 30 dager før kampanjetilbudet opphører.

Navngiving

Navngivning av strømleverandørens avtaler skal ikke bidra til å gjøre det vanskelig for kunden å sammenligne markedsførte avtaler fra samme leverandør. Virksomheten skal bruke standard begreper i avtalebeskrivelsen (se ordliste nedenfor), og produktnavn og priselementer må være presise, enkle å forstå og ikke egnet til å forvirre om hvilke betingelser som faktisk gjelder for det konkrete produktet.

Opprinnelsesmerket strøm

Leverandører som markedsfører avtaler med opprinnelsesmerket strøm, skal oppfylle kravene til Fornybar Norges Bransjenorm for opprinnelsesmerket strøm. Bransjenormen stiller krav til markedsføring og kommunikasjon av opprinnelsesmerket strøm, samt en rekke krav til revisjon og dokumentasjon.

Kampanjetilbud

Strømleverandøren skal sørge for at det tydelig fremgår om en avtale er et kampanjetilbud. Alle kampanjetilbud skal merkes tydelig med påfølgende avtalevilkår (etter kampanjeperioden) slik at det er enkelt for Kunden å forstå hva for eksempel prisen blir (eller hvordan den fastsettes) når kampanjeperioden er over. Det forutsettes at Fornybar Norges standardavtale for kampanjer benyttes. Dette må være klart for kunden før avtale inngås. Prisopplysningsforskriften krever at informasjon om (avtalt) pris- eller vilkårsendring også må varsles forut for gjennomføring av den avtalte endringen. Merk at Kunden skal varsles skriftlig senest 30 dager før kampanjetilbudet opphører.

Korrekt informasjon om alle strømvavtaler

Krav om enkel og korrekt informasjon om alle strømvavtaler følger av markedsføringsloven, prisopplysningsforskriften og forskrift om rapporteringsplikt. Avtaler som leverandøren markedsfører, eller avtaler som fortsatt har aktive kunder selv om avtalen ikke lenger markedsføres, skal være enkelt tilgjengelig der avtaler kan inngås og på hjemmesiden.

Priselementer

Alle avtaler skal bare inneholde priselementer som er tydelig forklart i avtalen. Kunden skal enkelt kunne finne alle tillegg til en spotpris. Kostnader for elsertifikater, ubalanser og andre handelskostnader skal være en integrert del av et eventuelt påslag. Eventuelt påslag og fastbeløp må spesifiseres tydelig.

Avregning spotpris

Avtaletyper som på en eller annen måte baseres på spotpriser skal avregnes og faktureres med faktisk forbruk og områdepris i den budsonen kunden har sitt forbruk i henhold til avtale.

Inngåelse av avtale

Virksomheten skal benytte Fornybar Norges standardavtaler der hvor de finnes.

Strømleverandøren skal gi korrekte opplysninger om sentrale forhold ved avtalen før avtalen inngås, herunder betalingsvilkår, eventuell bindingstid og totale kostnader kunden skal betale (eller hvordan kundens totalkostnad beregnes).

Bindingstid

For avtaler med bindingstid er det vesentlig at det informeres godt om virkningen av oppsigelse før bindingstidens utløp, inkludert hvordan erstatningsbeløp (tidligere kalt bruddgebyr) og eventuelle andre kostnader ved oppsigelse fastsettes. Kunden skal også tydelig informeres om eventuell angrerett ved avtaleinngåelse, herunder om kunden har angrerett eller ikke.

Sjekkliste informasjon

Strømleverandøren kan for eksempel utarbeide en sjekkliste for hver enkelt strømvtale de tilbyr der en går gjennom alle forhold kundene skal være informerte om. Denne kan så benyttes ved avtaleinngåelse, for å forsikre seg om at kunden er godt informert om alle forhold ved avtale.

De viktigste forholdene kundene skal være informert om, er:

- Produktnavn/type
- Pris
- Oppstartdato
- Varighet
- Adresse
- Fakturering strøm/nett
- Betalingsbetingelser

Kundeoppfølging

Strømleverandøren kan kontakte nye kunder etter en tid, for igjen å forsikre seg om at kunden er tilstrekkelig informert om avtalen.

Personvern

Strømleverandøren skal følge Fornybar Norges bransjestandard for personvern.

Fakturering

Strømleverandøren skal til enhver tid ha oppdaterte kundedata og data om avtaleforholdet. Faktura skal inneholde korrekt informasjon, og det skal komme tydelig frem hva kunden betaler for, herunder hvilket kraftvolum og for hvilken periode fakturaen gjelder.

Kontaktinformasjon, hjelp eller klagebehandling

Kontaktinformasjon til kundesenter skal komme tydelig frem både på strømleverandørens nettside, på "Min side" hvis strømleverandøren tilbyr tjenesten og på fakturaen, slik at det er enkelt for kunden å ta kontakt ved behov for råd eller veiledning eller ved spørsmål til faktura eller avtale.

Klagebehandling

Kunder som ønsker å klage på sin strømleverandør kan rette klage direkte til sin leverandør, Elklagenemnda, Forbrukertilsynet, Forbrukerrådet eller Reguleringsmyndigheten for energi (RME).

Oppsigelse av avtale



Leverandøren skal gi kunden tydelig informasjon om gjenstående fakturering ved leverandørens oppsigelse av avtale.

Ved oppsigelse av tidsbegrenset avtale der virksomheten lider økonomiske tap som følge av oppsigelsen, skal det tydeliggjøres på hvilket grunnlag erstatningsbeløpet kunden må betale blir beregnet. Kunden skal også få informasjon om hva som gjenstår av en tidsbegrenset avtale før oppsigelsen trer i kraft, slik at kunden skal kunne få mulighet til å fortsette avtalen til den utløper. Leverandøren skal varsle kunden i god tid og senest innen 30 dager før en tidsavgrenset fastprisavtale utløper. Kunden skal også få tydelig informasjon om hva som skjer dersom kunden ikke velger en ny strømvavtale.

Leverandøren skal opptre hensynsfullt og med respekt for kundens beslutning når kunder kontaktes etter oppsigelse.

Strømlleverandøren skal avstå fra å kontakte potensielle kunder som har reservert seg mot dette. Det gjelder også leverandørens tjenesteleverandører. Det er tillatt å kontakte eksisterende kunder inntil siste faktura er betalt, dog vær oppmerksom på forholdet til markedsføringslovens § 15.

Gjensalg

Leverandøren skal ikke kontakte tidligere kunder med sikte på strømsalg før det har gått 2 måneder etter at siste faktura er betalt.

Vedlegg 1

Ordliste for bruk i markedsføring og omtale av ulike avtaler

For å redusere faren for forvirring og villedende kommunikasjon og markedsføring skal begrepene nedenfor brukes, og de skal kun benyttes med den betydning som er angitt i tabellen. Nye ord eller uttrykk som skal dekke et begrep som er omtalt nedenfor skal ikke benyttes.

Ordlisten tar utgangspunkt i at kunden har måler med times-registrering. Umålte anlegg og kunder uten egnet måler vil måtte avregnes etter justert innmatingsprofil dersom de velger spotpris-avtaler.

Begreper og synonymer	Forklaring
Bindingstid	Noen avtaler har bindingstid hvor kundens mulighet til å si opp avtalen har noen vesentlige forutsetninger, for eksempel knyttet til eventuell erstatning til strømlleverandøren ved oppsigelse. For eksempel benyttes det normalt bindingstid i avtaler om fastpris/prissikring, på samme måte som avtaler om lån med fast rente. Bindingstid betyr da at prisen på avtalt volum eller årsforbruket er den samme i hele den spesifiserte perioden. Bindingstid benyttes også på avtaler der kunden bindes til en spotpris mot at kunden gis en annen fordel, som for eksempel et gavekort.
Erstatning ved oppsigelse av fastprisavtale	Strømlleverandøren kan kreve at kunden betaler erstatning dersom leverandøren lider økonomisk tap som følge av oppsigelsen av en avtale med fast pris/ Det kan også være fastsatt erstatning dersom kunden har bundet seg til spotpris for en periode mot at kunden gis en annen fordel, som for eksempel et gavekort.
Fastpris	Fastpris betyr én fast strømpris for hver kilowatttime. Fastprisen gjelder i en bestemt periode med bindingstid. Fastprisen kan være knyttet til et nærmere bestemt forbruksvolum. Fastprisen kan også være knyttet til et bestemt anlegg, og avtalen kan ikke flyttes til et annet anlegg med mindre leverandøren aksepterer flytting av avtalen.
Pristak	Spotpris eller innkjøpspris med et øvre tak (pristak), slik at enhetspris eller gjennomsnittspris (prinsipp for beregning av gjennomsnitt må spesifiseres) ikke overstiger et avtalt nivå.
Områdepris	Strømbørsenes spotpris for et angitt område (budzone).
Prisområde Budzone	Prisen på strømbørsen er ikke nødvendigvis lik over hele Norge. For tiden er landet delt inn i fem såkalte prisområder eller budsoner, som kan ha ulik pris. I tillegg beregner strømbørsene en såkalt systempris som gjelder for hele Norden. Strømvavtaler må spesifisere hvilket prisområde prisberegningen til kunde tar utgangspunkt i.



Påslag Fastbeløp	Strømlleverandøren kan ta et påslag på sine strømvavtaler i øre per kilowatttime. Strømlleverandøren kan også ta et fastbeløp i kroner per måned.
Spotpris Spotkraft, day-ahead, dagen-før, markedspris	Spotpris betyr den faktiske prisen på strømbørsen uten merverdiavgift time for time (day-ahead pris for norske budsoner på nominert markeds plass (kraftbørs)).
Ubalansekostnader	Kostnader knyttet til avvik mellom leverandørens forventning til kundenes samlede forbruk (og/eller produksjon) og kundenes faktiske forbruk (og/eller produksjon). Statnett anskaffer strøm for å håndtere slike differanser (balansekraft). Strømlleverandørens ubalanse kostnader avhenger av størrelsen på ubalansen (volum) og Statnetts kostnader for regulerkraft (regulerkraftpris).
Standard variabel	Standard variabel betyr samme strømpris inntil strømlleverandøren eventuelt endrer prisen. Strømprisen kan endres med minimum 30 dagers varsel.



Vedlegg 2

Oversikt over regelverk

Oversikt over de viktigste lover, forskrifter og standardavtaler som normen enten baserer seg på eller utfyller, for å sikre ivaretagelse av strømkundene i ordningen Trygg strømhandel

Lover/forskrifter

Lov om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv. (markedsføringsloven)	LOV-2009-01-09-2 https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-01-09-2?q=markedsføringsloven
Lov om forbrukerkjøp (forbrukerkjøpsloven)	LOV-2002-06-21-34 https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2002-06-21-34?q=forbrukerkjøpsloven
Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven)	LOV-2014-06-20-27 https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2014-06-20-27
Lov om produksjon, omforming, overføring, omsetning, fordeling og bruk av energi m.m. (energiloven)	LOV-1990-06-29-50 https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1990-06-29-50?q=energiloven
Prisopplysningsforskriften	FOR-2012-11-14-1066 Forskrift om prisopplysninger mv. for varer og tjenester - Lovdata
Forskrift om måling, avregning, fakturering av netjtjenester og elektrisk energi, nettselskapets nøytralitet mv (forskrift 301).	FOR-1999-03-11-301 https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1999-03-11-301?q=
Personvernforordningen	https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/prop.-56-ls-20172018/id2594627/sec42
Personopplysningsloven	Lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven) - Lovdata

Avtaler/standarder

Type	År	Lenke
Standard spotprisavtale	2024	Standard timesspotavtale for forbrukerkunder
Bransjestandard personvern	2020	Bransjestandard Personopplysningsloven
Bransjestandard opprinnelsesgarantier	2021	Bransjenorm for opprinnelsesmerket strøm
Standard avtale for nettleie og standard vilkår for tilknytning.	2020	https://www.fornybarnorge.no/publikasjoner/avtale/avtaler/
Standard kraftleveringsavtale.	2016	https://www.fornybarnorge.no/publikasjoner/avtale/kraftleveringsavtale/
Gjennomfaktureringsavtale	2016	https://www.fornybarnorge.no/publikasjoner/avtale/gjennomfakturering/