



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 14/2022

Kvörtun yfir viðskiptaháttum Orkusölnunnar ehf.

I.

Erindið

Með bréfi Orku náttúrunnar ohf. (ON) til Neytendastofu, dags. 21. júní 2021, barst stofnuninni kvörtun vegna viðskiptahátta Orkusölnunnar ehf. Í bréfinu kemur fram að ON hafi undanfarin misseri borist ábendingar um að viðskiptavinir félagsins væru færðir í viðskipti frá sér yfir til samkeppnisaðila ON, Orkusölnunnar, án samþykkis viðkomandi viðskiptavinar. Kvörtunin væri því sett fram annars vegar fyrir hönd viðskiptavina ON og hins vegar fyrir hönd ON. Jafnframt telur ON að viðskiptahættir Orkusölnunnar hafi farið á svig við hagsmuni ON vegna samningssambands ON og viðskiptavina þess.

Af hálfu ON er þess krafist að Neytendastofa kveði á um að Orkusalan hafi gerst brotleg við lög nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og lög nr. 16/2016, um neytendasamninga, og að Orkusölnunni yrði gert að sæta stjórnvaldssekt samkvæmt 22. gr. laga nr. 57/2005 og 29. gr. laga nr. 16/2016.

Málsatvikum er svo lýst að í lok apríl 2021 hafi ON borist ábendingar um að Orkusalan væri að færa viðskiptavinum ON yfir í viðskipti til Orkusölnunnar án þess að samþykki viðskiptavinar ON fyrir söluaðilaskiptum lægi fyrir. Ábendingarnar hafi borist við framkvæmd þjónustukönnunar, þ.e. þegar ON hringir í viðskiptavinum sem hafi skráð sig úr viðskiptum og gerir könnun á upplifun viðskiptavina af viðskiptasambandinu við ON. Í ábendingunum hafi komið í ljós að aðdragandi söluaðilaskiptana væri einkum tvenns konar. Annars vegar að viðskiptavinur ON hafi staldrað við hjá sölubás, sem fulltrúar Orkusölnunnar höfðu reist fyrir utan byggingavöruverslun og hins vegar með símhringingum í viðskiptavinum ON þar sem Orkusalan hafi boðið þeim í raforkuviðskipti. Við þessar aðstæður hafi Orkusalan kynnt viðkomandi viðskiptavinum ON möguleika á söluaðilaskiptum, þ.e. að viðskiptavinir færu í raforkuviðskipti við Orkusölnuna. Viðkomandi viðskiptavinum hafi verið tjáð að Orkusalan myndi senda þeim tilboð í kjölfarið. Sammerkt væri með lýsingum viðskiptavina að tilboðið hafi aldrei borist. Þrátt fyrir það hafi Orkusalan tilkynnt söluaðilaskipti til dreifiveitu, sem væri milliliður í slíkum söluaðilaskiptum. Því hafi viðskiptavinir ON verið færðir yfir til Orkusölnunnar án þess að vilji þeirra til söluaðilaskipta eða samþykki hafi legið fyrir.



Þeir viðskiptavinir ON sem hafa orðið fyrir framangreindum flutningi yfir til Orkusölnunnar hafa lýst yfir ósætti með þessi vinnubrögð og telja óeðlilegt að þeir hefðu sjálfir þurft að grípa til aðgerða til að snúa við þessum söluaðilaskiptum sem framkvæmd voru án þeirra samþykkis og vilja.

Allt í allt hefur ON móttengið tilkynningar um óumbeðin söluaðilaskipti frá fjörutíu viðskiptavinum sínum. Þegar ljóst var að um verulegan hóp fólks var um að ræða bauð ON umræddum aðilum að koma fram fyrir þeirra hönd, í fyrstu í samskiptum við dreifiveitu og Orkusölnuna en síðar einnig með því að leggja fram kvartanir hjá stjórnvöldum vegna framangreinda aðstæðna. Hópur viðskiptavina ON hafa því veitt ON umboð til að koma fram fyrir sína hönd.

Í bréfinu er vísað til málsástæðna út frá hagsmunum neytenda. Vísað er til raforkulaga nr. 65/2003 og reglugerðar nr. 1150/2019, um raforkuviðskipti og mælingar. Jafnframt er vísað er til laga nr. 16/2016, n.t.t. 5. gr., 10. gr., 2. mgr. 12. gr., 3. mgr. 12. gr., 1. mgr. 14. gr. og 1. mgr. 25. gr. Jafnframt er vísað til laga nr. 57/2005, n.t.t. 12. gr. laganna. Að auki er vísað til meginreglna samningaréttar um skuldbindingargildi samninga, tilboða og samþykki þeirra. Þá væri ljóst af tilkynningum sem borist hefðu frá viðskiptavinum ON að ekki hafi í neinu tilviki legið fyrir samþykki viðskiptavinar ON fyrir söluaðilaskiptunum. Þá hafi að sama skapi ekki legið fyrir neitt eiginlegt tilboð. Af framangreindu mætti ráða að enginn samningur um raforkuviðskipti hafi í raun komist á milli viðskiptavina ON og Orkusölnunnar þrátt fyrir að fjöldi viðskiptavina ON hefði verið skráðir í viðskipti hjá Orkusölnunni.

Hvað varðar málsástæður út frá hagsmunum ON er vísað til þess að ON telur að framganga Orkusölnunnar feli í sér skerðingar á hagsmunum félagsins og viðskiptasamböndum þess. Í því sambandi vísar ON til 13. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. ON telur háttsemi og vinnubrögð Orkusölnunnar ámælisverða sökum þess að það er verið að stíga inn í virkt samningssamband ON og viðskiptavina félagsins.

Með bréfi ON fylgdi m.a. umboð frá þrettán viðskiptavinum ON.

II. Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til Orkusölnunnar, dags. 9. ágúst 2021, var kvörtun ON send til umsagnar Orkusölnunnar. Í bréfinu kom fram að auk þeirra lagaákvæða sem vísað var til í erindinu teldi stofnunin ákvæði 5. gr., 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 geta komið til álita. Svar Orkusölnunnar barst með tölvubréfi, dags. 8. september 2021.



Í svari Orkusölunnar er tekið fram að atvik er kvörtun ON lítur að varðar tímabundnar markaðsaðgerðir Orkusölunnar vorið 2021 þar sem nýjum notendum var boðið tiltekið tilboð í gegnum síma gegn því að ganga í viðskipti við Orkusöluna. Þeir notendur sem þáðu tilboðið og vildu færa sig yfir í viðskipti til Orkusölunnar voru skráðir niður og í framhaldinu leitaði Orkusalan upplýsinga um umrædda notendur og tilkynnti um söluaðilaskiptin til dreifiveitu. Um framkvæmd söluaðilaskiptanna hafi síðan farið eftir þeim verkferlum sem gilda almennt hjá viðkomandi dreifiveitu.

Samhliða tilkynningunni um söluaðilaskipti frá Orkusölnni til dreifiveitu var viðkomandi notendum sendur staðfestingarpóstur frá Orkusölnni þar sem þeir voru boðnir velkomnir í viðskipti við Orkusöluna. Í staðfestingarpóstinum komu fram upplýsingar um Orkusöluna, heimilisfang félagsins, eðli viðskiptakjaranna sem viðkomandi notendum buðust auk þess sem þar var einnig að finna vísun á heimasíðu félagsins, en þar væri m.a. að finna gildandi verðskrá og viðskiptaskilmála félagsins. Í viðskiptaskilmálunum væri að finna nánari upplýsingar um fyrirkomulag greiðslna, afhendingu, uppsögn samnings o.fl., þ.á.m. að greiðsla fyrsta reiknings væri talin formleg staðfesting á viðskiptasambandinu og gildi viðskiptaskilmálanna í því sambandi.

Þar sem viðkomandi notendum var boðinn „frímánuður“ var ekki gefinn út reikningur til þeirra sem drógu beiðni um söluaðilaskipti til baka á tímabilinu þrátt fyrir að þjónustan hafi verið veitt. Þá, líkt og áður hefur verið bent á, er mælt fyrir um það í viðskiptaskilmálum félagsins að greiðsla fyrsta reiknings sé staðfesting á viðskiptasambandinu og gildi viðskiptaskilmálar félagsins í því sambandi, en verið sé að vinna að uppfærslu á viðskiptaskilmálunum til samræmis við innleiðingu rafrænna undirskrifta í allri starfsemi félagsins. Í því felst óhjákvæmlega að þó að Orkusalan hafi mögulega þjónustað viðkomandi notendur sem óskuðu munnlega eftir flutningi í umræddum símtölum, yrði aldrei gerð krafa um greiðslu viðkomandi notanda á reikningi fyrir þjónustuna á því tímabili, kæmi í ljós að það hefði ekki verið vilji viðskiptarvinarins að eiga í viðskiptum við Orkusöluna og hann neiti að greiða umræddan fyrsta reikning að þessu tímabili loknu.

Að því sögðu telur Orkusalan vart annað séð en að til samnings í skilningi laga nr. 16/2016, þar sem upplýsinga og annað þarf að hafa verið uppfyllt, stofnist fyrst við greiðslu notenda á fyrsta reikning. Yrði ekki fallist á það telur Orkusalan eftir sem áður ljóst að um upplýsingagjöfina fari eftir 11. gr. laganna, enda fóru samskiptin fram í gegnum síma. Í símtalinu voru notendur upplýstir um að símtalið væri í viðskiptalegum tilgangi, fjallað um þá þjónustu sem verið væri að bjóða, nafn seljanda og kjör sem buðust. Líkt og áður segir var Orkusalan í góðri trú um að viðkomandi notendur hefðu samþykkt í símtalinu að færa viðskipti sín yfir til félagsins gegn því að fá einn mánuð frían. Umræddu símtali var síðan fylgt eftir með tölvupósti til viðkomandi aðila þar sem nánari upplýsingar komu fram og tilvísanir til frekari upplýsinga á heimasíðu félagsins. Með hliðsjón af þessu taldi Orkusalan sig vera eftir fremsta megni að gæta að upplýsingaskyldu sinni við þær aðstæður þar sem viðskiptin fóru fram og þess eðlis að notendur máttu vera meðvitaðir um að til viðskiptasambands yrði stofnað við Orkusöluna, að öllu



óbreyttu, út frá fyrirliggjandi forsendum. Það áréttist jafnframt, líkt og áður segi, að viðskiptasambandið var raunar skilyrt að þessu leyti þar til notandi staðfesti það endanlega með greiðslu fyrsta reiknings að loknum frímánuði og öðrum mánuði til.

Með hliðsjón af framansögðu geti Orkusalan ekki fallist á að um ágengar söluaðferðir hafi verið að ræða skv. 1. mgr. 25. gr. laga nr. 16/2016, enda var félagið í góðri trú um að tilgreindir notendur hefðu veitt samþykki sitt í umræddu símtali fyrir söluaðilaskiptunum og fylgdi Orkusalan því eftir með tölvupósti til staðfestingar. Veit Orkusalan ekki betur en að sambærilegir viðskiptahættir hafi raunar einnig tíðkast hjá ON í gegnum tíðina. Með vísan til framangreindra skýringa mótmæli Orkusalan því einnig að brotið hafi verið gegn tilgreindum ákvæðum laga nr. 57/2005, þ.á.m. 5., 8., 9., 12. eða 13. gr. laganna, enda hafi þeir hvorki verið ólögmatir né villandi í skilningi laganna. Því sé sérstaklega mótmælt að Orkusalan hafi á einhvern hátt beitt þvingunum eða hótunum í þessu sambandi.

Orkusalan taki þó undir með ON að mikilvægt sé að bæta neytendavitund á raforkumarkaðinum, enda sé það bæði viðskiptavinum og söluaðilum til hagsbóta, og til þess fallið að auka samkeppni á markaðinum. Félagið hafi unnið markvisst að því síðustu misseri með því að bæta alla verkferla sína við samningagerð við notendur. Í þeim tilvikum þegar haft er samband við notendur með þessum hætti sé nú tryggt að upplýst samþykki notenda með rafrænni undirskrift liggi fyrir áður en tilkynnt er um söluaðilaskipti við dreifuveitunnar. Stefni félagið jafnframt á að innleiða þetta á öðrum stigum sölunnar og afla slíkrar staðfestingar frá öllum sínum viðskiptavinum. Þá sé félagið að vinna að því að uppfæra viðskiptaskilmála sína með það markmið að tryggja að samningagerð félagsins samrýmist að öllu leyti þeim reglum sem um starfsemina gilda, þ.á.m. þeim kröfum sem gerðar eru til upplýsingaskyldu í lögum nr. 16/2016.

Með bréfinu fylgdi staðlaður tölvupóstur Orkusölunnar til nýrra viðskiptavina.

2.

Bréf Orkusölunnar var sent ON til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 11. október 2021. Svör og athugasemdir ON bárust Neytendastofu með bréfi, dags. 4. nóvember 2021.

Í bréfi ON segir að í fyrsta lagi komi fram í bréfi Orkusölunnar að aðeins þeir viðskiptavinir ON sem þáðu tilboð Orkusölunnar, sem gefið var símleiðis, hefðu verið færðir í viðskipti til Orkusölunnar. ON mótmælir því enda hafi ON borist margvíslegar tilkynningar frá viðskiptavinum sínum um að þeir hafi verið færðir yfir í viðskipti hjá Orkusölnunni án þeirra samþykkis. ON fái því ekki séð að viðkomandi aðilar hafi samþykkt tilboð Orkusölunnar og gætu þeir því ekki talist hafa þegið umrætt tilboð. Hafi Orkusalan í kjölfar þeirra símtala til umræddra viðskiptavina sent tilkynningu um söluaðilaskipti til Netorku ásamt staðfestingarpósti til þeirra viðskiptavina sem færðir voru með þessum hætti.



Í bréfi ON er til þess vísað að Orkusalan haldi því fram í bréfi sínu að í staðfestingartölvupósti hafi komið fram fullnægjandi upplýsingar til viðskiptavina. ON bendir á að ekki verði séð betur en að tölvupósturinn innihaldi einungis símanúmer og netfang Orkusölnnar en ekki aðrar upplýsingar sem vísað sé til í bréfi Orkusölnnar. Hafi upplýsingagjöfin farið fram símleiddis, samkvæmt 11. gr. laga nr. 16/2016, hvíli sönnunarbyrðin um að upplýsingagjöf hafi verið í samræmi við ákvæði laga nr. 16/2016 ávallt á seljenda sbr. 2. mgr. 6. gr. laganna. Mótmælir ON því að upplýsingagjöf Orkusölnnar hafi staðist ákvæði laganna, n.t.t. 5. gr. sbr. 11. gr.

ON bendir á að í viðskiptaskilmálum Orkusölnnar komi jafnframt fram að greiðsla á fyrsta rafmagnsreikningi jafngildi staðfestingu á viðskiptasambandi og viðskiptaskilmálum Orkusölnnar. Þá mæli 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 1150/2019 fyrir um að forsenda raforkuviðskipta við almenna notendur væri að notandi hafi valið sér raforkusala og jafnframt gert raforkusölusamning við sölufyrirtæki. Orkusalan haldi því fram að á milli áðurgreindra aðila, sem í þessu tilviki séu viðskiptavinir ON, og Orkusölnnar hafi komist á raforkusölusamningur í ljósi þess að þeir aðilar hafi greitt fyrsta reikninginn frá Orkusölnni, mánuði eftir áðurnefnda tilkynningu um söluaðilaskipti. ON mótmæli að stofnast geti til raforkusölusamnings á grundvelli slíkrar greiðslu, einkum með vísan til ofangreindra forsendna fyrir gerð raforkusölusamnings sem kveðið sé á um í 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 1150/2019. ON telur einnig að grundvallarsjónarmið neytendaréttar um neytendavernd feli í sér að slík greiðsla geti ekki verið ígildi raforkusölusamnings, sér í lagi þegar umræddir einstaklingar véfengja að samningssamband hafi komist á.

ON telur að viðskiptaskilmálar Orkusölnnar fari í bága við ákvæði reglugerðar nr. 1150/2019. Jafnframt vill ON áréttta að markmið laga nr. 16/2016 sé að tryggja neytendum tiltekna vernd við kaup á vöru og þjónustu m.a. í gegnum síma og á netinu og mætti því ætla að gera megi ríkar kröfur til þess að ótvírætt samþykki neytenda liggja ávallt fyrir í slíkum viðskiptum. Að öðru leyti vísar ON til fyrra erindis síns, dags. 21. júní 2021, og þeirra málsástæðna sem þar koma fram.

3.

Bréf ON, dags. 4. nóvember 2021, var sent Orkusölnni til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 5. nóvember 2021. Í tölvupósti Orkusölnnar til Neytendastofu, dags. 30. nóvember 2021, kom fram að Orkusalan teldi erindi ON ekki gefa tilefni til frekari athugasemda af hálfu félagsins. Mótmælt sé fullyrðingum sem fram komi í bréfi ON, sem ósönnuðum og röngum, með vísan til fyrri athugasemda Orkusölnnar, sbr. fyrra bréf félagsins, dags. 8. september 2021.

4.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 2. desember 2021, var aðilum málsins tilkynnt um lok gagnaöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.



III.

Niðurstaða

1.

Mál þetta varðar kvörtun Orku nátturunnar ohf. (ON) yfir viðskiptaháttum Orkusölnunnar ehf. Telur ON að Orkusalan hafi fært viðskiptavinum þess yfir í viðskipti sín án samþykkis viðkomandi viðskiptavina. ON tiltekur að félaginu hafi borist fjöldi ábendinga um framangreint og fylgdu kvörtuninni umboð frá nokkrum viðskiptavinum ON sem staðfesting á fyrrgreindum málavöxtum. Telur ON háttsemina brjóta gegn 5. gr., 10. gr., 2. mgr. 12. gr., 3. mgr. 12. gr., 1. mgr. 14. gr. og 1. mgr. 25. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, ásamt 12. og 13. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Þá telur Neytendastofa að 5. gr., 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 kunni einnig að koma til álita. Við meðferð málsins hefur jafnframt verið vísað til 11. gr. laga nr. 16/2016.

Orkusalan hafnar athugasemdum ON og hafnar því að hafa gerst brotlegt gegn lögum nr. 16/2016 og lögum nr. 57/2005. Orkusalan hefur gert grein fyrir fyrirkomulagi söluaðilaskiptana og sagt viðskiptavinum samþykka þeim.

Samkvæmt lýsingum málsins fóru samskipti Orkusölnunnar við neytendur fram annars vegar í síma og hins vegar á færanlegum sölubás. Ákvæði 12. gr. laga nr. 16/2016 eiga eingöngu við þegar fjarsölusamningur er gerður með rafrænum hætti og getur því ekki átt við í máli þessu. Ákvæðið kemur því ekki til nánari skoðunar.

2.

Lög nr. 16/2016 gilda um samninga um sölu á vöru og þjónustu til neytenda þegar seljandi hefur atvinnu af því að selja vörur eða veita þjónustu. Í lögnum er annars vegar fjallað um upplýsingagjöf til neytenda vegna annarra samninga en samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga en hins vegar er fjallað um réttindi neytenda sem og upplýsingaskyldu vegna samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga.

Í 5. gr. laganna er fjallað um upplýsingagjöf seljanda fyrir sammingsgerð vegna samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. á neytandi rétt á upplýsingum innan hæfilegs frests áður en samningur utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningur er gerður um þau atriði sem tiltekin eru í stafliðum a-s.

Ákvæði 11. gr. laganna fjallar um takmörkun á upplýsingagjöf. Ákvæðið felur m.a. í sér undanþágu frá meginreglu um upplýsingagjöf við tiltekna aðstæður og er svohljóðandi:

„Ef fjarskiptaáðferð veitir takmarkað rými eða tíma til að veita upplýsingar skv. 1. mgr. 5. gr. áður en gengið er frá samningi skal seljandi a.m.k. veita upplýsingar samkvæmt a-, b-, d-, g- og n-lið 1. mgr. 5. gr.



Seljandi skal láta neytanda í té aðrar upplýsingar, sem um getur í 1. mgr. 5. gr., á viðeigandi hátt í samræmi við 10. gr.

Seljanda í símasölu er skylt að taka hverju sinni fram nafn sitt og nafn þess sem hringt er fyrir, ef við á, og skal neytanda þegar í upphafi samtalsins gerð grein fyrri því að samtalið fari fram í viðskiptalegum tilgangi.“

Í 10. gr. laganna segir að seljandi skuli veita upplýsingar skv. 1. mgr. 5. gr. eða gera þær aðgengilegar neytanda með aðferðum sem henta þeim fjarskiptaaðferðum sem eru notaðar á skýru og skiljanlegu máli. Upplýsingarnar skulu vera læsilegar, svo fremi að þær séu veittar á varanlegum miðli.

Í 1. og 2. mgr. 14. gr. laga nr. 16/2016 segir:

„Seljandi skal láta neytanda í té staðfestingu á samningnum á varanlegum miðli innan hæfilegs frests frá því að gengið var frá samningnum og eigi síðar en á þeim tíma þegar varan er afhent eða áður en veiting þjónustu hefst.

Staðfesting skv. 1. mgr. skal innihalda allar upplýsingar sem um getur í 1. mgr. 5. gr., nema seljandi hafi þegar látið neytanda í té þessar upplýsingar á varanlegum miðli áður en gengið var frá samningnum og, ef við á, staðfestingu á ótvíræðu fyrirframsamþykki neytanda og viðurkenningu hans í samræmi við m-lið 18. gr.“

Þá fjallar 25. gr. laganna um ágengar söluaðferðir. Í 1. mgr. ákvæðisins segir:

„Óheimilt er að senda neytanda vöru eða veita þjónustu sem greiða á fyrir hafi hann ekki pantað vöruna eða þjónustuna.“

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Lögin fela fyrst og fremst í sér vernd fjárhagslegra hagsmuna neytanda en einnig vernd fyrirtækja gegn óréttmætum viðskiptaháttum keppinauta vegna auglýsinga eða annarra svipaðra viðskiptaaðferða. Í 5. gr. laga nr. 57/2005 er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 segir:

„Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa eru alltaf óréttmætir.“

Ákvæðinu er, skv. umfjöllun í greinargerð, ætlað að taka til viðskiptahátta sem hafa áhrif á ákvörðun neytanda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða skv. ákvæðinu er litið til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni



neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun.

Í 2. mgr. 9. gr. laganna er um það fjallað á að viðskiptahættir séu villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytanda um að eiga viðskipti. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr. 9. gr. laganna.

Ákvæði 12. gr. fjallar um ágenga viðskiptahætti. Samkvæmt ákvæðinu teljast viðskiptahættir ágengir ef valfrelsi eða athafnafrelsi neytanda við ákvörðun um viðskipti er takmarkað með ótilhlýðilegum hætti og eru til þess fallnir að hafa ákvörðun á ákvörðun neytanda um viðskipti. Í ákvæðinu er sérstaklega tiltekið að það eigi við um þvinganir eða hótanir gagnvart neytanda.

Í 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005 segir:

„Óheimilt er að hafast nokkuð það að sem brýtur í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda.“

Ákvæði 1. mgr. 13. gr. er matskennt og háð mati Neytendastofu eða dómstóla hverju sinni að meta hvort viðskiptahættir samræmist góðum viðskiptaháttum á hverjum tíma. Við það mat hefur stofnunin m.a. litið til sjónarmiða annarra laga sem eiga við um starfsemina, þar sem það á við.

3.

Forsenda raforkuviðskipta er að samningur hafi verið gerður á milli viðskiptamanns og söluaðila, líkt og rakið er í reglugerð nr. 1150/2019, um raforkuviðskipti og mælingar. Í framangreindri reglugerð, raforkulögum nr. 65/2003, lögum nr. 16/2016 og lögum nr. 57/2005 er ekki kveðið á um formsskilyrði samninga eða hvenær samningur telst kominn á en neytendur eiga samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 16/2016 rétt á að fá afrit samnings á varanlegum miðli. Lög nr. 16/2016 gera því kröfu um að samningar við neytendur um kaup á vöru eða þjónustu séu skriflegir og afhentir neytendum. Við meðferð málsins hefur Orkusalan ekki sýnt fram á að upplýsingagjöf vegna fjarsölunnar hafi verið með fullnægjandi hætti til nýrra viðskiptavina, skv. 5. gr., sbr. 10. og 11. gr., og 1. mgr. 14. gr. laga nr. 16/2016. Hvorki staðlað upplýsingablað Orkusölunnar, þar sem nýjir viðskiptavinir er boðnir velkomnir í viðskipti, né svarbréf félagsins sýna fram á að þeir neytendur sem fluttir voru yfir til Orkusölunnar frá ON hafi verið veittar upplýsingar sem afhenda skal fyrir samning eða að þeim hafi verið sent afrit af samningi á varanlegum miðli. Er með því jafnframt um að ræða villandi viðskiptahætti þar sem neytendum er ekki greint frá upplýsingum sem skipta þá máli skv. 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.



Orkusalan hefur heldur ekki lagt fram gögn sem staðfesta að til samningssambands við nýja viðskiptavini hafi stofnast. Við afgreiðslu málsins barst Neytendastofu eingöngu svarbréf félagsins við kvörtun ON ásamt afriti af stöðluðu upplýsingablaði og báru þessi gögn með sér takmörkuð svör við álitaeftum málsins. Neytendastofa bendir á að af gögnum málsins verði ekki ráðið hvort fyrrum viðskiptavinir ON hafi stofnað til samnings við Orkusöluna né að vilji viðskiptavinanna hafi verið fyrir hendi. Samkvæmt 25. gr. laga nr. 16/2016 er um að ræða ágengar söluaðferðir ef neytanda er send vara eða veitt þjónusta sem greiða þarf fyrir og hann hefur ekki pantað. Neytendastofa getur ekki fallist á þau sjónarmið Orkusölnnar að með greiðslu fyrsta reiknings sé staðfest gildi samnings. Að sama skapi getur stofnunin ekki fallist á að tilboð um frían fyrsta mánuð þjónustunnar leiði til þess að ákvæði um ágengar söluaðferðir eigi ekki við. Í ljósi sanngirmissjónarmiða og ákvæðis 25. gr. laga nr. 16/2016 verður að telja að sönnun um að samningur hafi komist á hvíli á söluaðila, sér í lagi andmæli neytandi gildi samnings. Við meðferð málsins hefur Orkusölnni ekki tekist að sýna fram á framangreint.

Þrátt fyrir að sjónarmið geti legið fyrir sem leiði til þess að við ákveðnar aðstæður sé réttlætlanlegt að þjónusta sé veitt eftir notendaskipti, sem skilgreind eru í 2. gr. reglugerðar nr. 1150/2019, án þess að fyrir liggi fyrirfram samþykki neytandans eða beiðni um viðskipti telur Neytendastofa þau sjónarmið þó ekki geta átt við um söluaðilaskipti, sem skilgreind eru í 2. gr. reglugerðar nr. 1150/2019. Við söluaðilaskipti er þörf á upplýstu samþykki frá neytandanum til þess að talið verði að gildur samningur sé kominn á. Séu söluaðilaskipti framkvæmd án þess að fyrir liggi samþykki, falla þau í flokk ágengra söluaðferða eins og um þær er fjallað í 25. gr. laga nr. 16/2016 og eru að sama skapi óréttmætir viðskiptahættir eins og þeim er lýst í 8. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005. Neytendastofa telur ekki sýnt fram á að beitt hafi verið ágengum viðskiptaháttum eins og þeim er lýst í 12. gr. laga nr. 57/2005 og því kemur það ákvæði ekki til álita.

Í erindi ON er því jafnframt haldið fram að viðskiptahættir Orkusölnnar brjóti gegn 13. gr. laga nr. 57/2005 að því er hagsmuni ON varði því stigið hafi verið inn í virkt samningssamband ON og viðskiptavina félagsins. Neytendastofa vill að fyrstu taka fram að ákvæði 13. gr. getur ekki komið til álita um hagsmunin neytenda í málinu þar sem það á skv. 2. mgr. ákvæðisins aðeins við um aðra viðskiptahætti en þá sem III. kafla tekur til og líkt og að framan hefur verið rekið eiga ákvæði 8. og 9. gr., sem eru í III. kafla, við í málinu. Ákvæði 13. gr. getur þó jafnframt átt við um háttsemi sem miðast að keppinautum. Að mati Neytendastofa getur sú háttsemi, ein og sér, að hafa samband við viðskiptavini keppinauta í þeim tilgangi að fá þá til að flytja viðskipti sín ekki talist brjóta í bága við góða viðskiptahætti. Eins og málum er hér háttað, með hliðsjón af því að Orkusalan hefur brotið gegn upplýsingaskyldu sinni og góðum viðskiptaháttum gagnvart neytendum við söluaðilaskiptin og að teknu tilliti til þess að neytendur segja ekki upp eldri raforkusamningi heldur eru söluaðilaskipti framkvæmd af dreifiveitu að frumkvæði nýs söluaðila, telur Neytendastofa þá háttsemi Orkusölnnar að tilkynna dreifiveitu um söluaðilaskipti án upplýsts samþykkis neytenda brjóta gegn góðum viðskiptaháttum gagnvart keppinautum á markaði. Hefur Orkusalan því brotið gegn 13. gr. laga nr. 57/2005.



Með vísan til framangreinds hefur Orkusalan ehf. brotið gegn ákvæðum 5. gr., sbr. 10. gr. og 1. mgr. 14. gr. laga nr. 16/2016 og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 með því að fullnægja ekki upplýsingaskyldu sinni gagnvart nýjum viðskiptavinum í kjölfar fjarsölu. Þá hefur Orkusalan jafnframt gerst brotleg við 25. gr. laga nr. 16/2016 og 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr., auk 13. gr. laga nr. 57/2005 með því að tilkynna dreifiveitu um söluaðilaskipti án upplýsts samþykkis neytenda.

Neytendastofa telur rétt með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga og 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, að banna Orkusölunni að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti

Samkvæmt 29. gr. laga nr. 16/2016 og 22. gr. laga nr. 57/2005 getur Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn ákvæðum þeirra. Í máli þessu er um víðtæk brot að ræða sem hafa áhrif á neytendur og keppinauta Orkusölunnar. Upplýsingaskylda seljenda er skýr samkvæmt lögum nr. 16/2016 auk þess sem Neytendastofa lítur alvarlegum augum þá framkvæmd að stofna til viðskipta og þar með greiðsluskyldu án upplýsts samþykkis neytenda. Í ljósi framangreinds en þó að teknu tiliti til aðgerða Orkusölunnar eftir að málið kom til meðferðar Neytendastofu telur stofnunin rétt að nýta heimild til álagningu stjórnvaldssektar. Að teknu tilliti til allra aðstæðna í málinu og umfangs þess, með hliðsjón af meðalhöfsreglu stjórnarsýslulaga og sekta í öðrum málum sem og að höfðu hliðsjón af sektarramma laga nr. 16/2016 og 57/2005 telur Neytendastofa hæfilega sekt ákveðna 400.000 kr. (fjögur hundruð þúsund krónur).

IV.

Ákvörðunarorð:

„Orkusalan ehf., Urðarhvarf 8, 203 Kópavogur, hefur með því að fullnægja ekki upplýsingaskyldu sinni gagnvart nýjum viðskiptavinum við og í kjölfar fjarsölu, brotið gegn ákvæðum 5. gr., sbr. 10. og 11. gr., og 1. mgr. 14. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Orkusalan ehf. hefur með því að tilkynna dreifiveitu um söluaðilaskipti án upplýsts samþykkis neytenda brotið gegn ákvæðum 25. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga og 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga og 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Orkusölunni ehf. bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti.



Með heimild í 1. mgr. 29. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, og a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Orkusöluhluti ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 400.000 kr. (fjögur hundruð þúsund krónur) vegna brotanna. Sectina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 16. júní 2022

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir