

Forbrukertilsynet
Sandakerveien 138
0484 OSLO

Saksbehandler:
Thomas Iversen
Epost:
thomas.iversen@forbrukerradet.no

Vår dato:
07.12.2020

Vår referanse:
20/17705 - 1

Deres dato: Deres referanse:

Klage på urimelige avtalevilkår

Innledning

Forbrukerrådet ber Forbrukertilsynet om å forby avtalevilkår der Fjordkraft AS (heretter «Fjordkraft») forbeholder seg retten til å ensidig endre faste priselementer uten å varsle kunden direkte.

Forbrukerrådet legger også ved en liste over andre tilbydere som tilsynelatende har tilsvarende varslingsrutiner. Listen er basert på innrapportering til strømpris.no og en gjennomgang av vilkår. Forbrukerrådet har bedt selskapene klargjøre om dette medfører riktighet. Forbrukertilsynet vil bli holdt orientert i den videre prosessen.

Bilag 1: Liste over andre selskaper som tilsynelatende opererer uten direkte varslingsrutiner (01.12.2020)

De fleste strømselskapene bruker standard kraftleveringsavtale fremforhandlet mellom Forbrukertilsynet og Energi Norge (heretter Standardavtalen).

Bilag 2: Standard kraftleveringsavtale (2016)

Fjordkraft benytter vilkår som avviker fra Standardavtalen både på generelt nivå og i de konkrete strømvilkårene i avtaler med private strømkunder.

Bilag 3: Fjordkrafts generelle vilkår

Bilag 4: Relevante utdrag fra spesialvilkår i Fjordkraft sine strømvilkår (nov 2020)

Forbrukere som inngår avtale med Fjordkraft, risikerer at prisen endres uten at de er klar over det. Dette skyldes at Fjordkraft forbeholder seg retten til å endre de faste priselementene med kun varsel på deres egen nettside eller på "Min side".

Rettslig side

I det følgende vurderer vi om Fjordkraft sine særvilkår, som åpner for å endre faste priselementer uten å varsle kunden direkte, er å regne som urimelige avtalevilkår.

Standardavtalen sier følgende om endringer av vilkår, herunder pris:



«Kraftleverandør kan ved behov gjøre endringer i vilkårene. Leverandøren skal varsle kunden direkte om endringer, herunder alle endringer i pris for kundens produkt, med unntak av løpende endringer i markedsprisen for produkter basert på markedspris («spot-pris») eller lignende prismodell.

Endring i pris eller øvrige avtalevilkår kan tidligst tre i kraft 14 dager etter at direkte varsel er sendt kunde.

Som direkte varsel regnes brev til kunden, eller elektronisk melding, eksempelvis e-post, SMS eller melding gjennom en «Min side»-funksjon på leverandørens nettside. Varsling på «Min side» må aktivt velges av kunden dersom dette skal oppfylle kravet til direkte varsel.»

Fjordkraft sine alminnelige vilkår avviker fra Standardavtalen, og sier følgende om prisendringer:

«Fjordkraft kan etter denne avtale endre priselementene og avtalevilkårene med 14 dagers varsel, enten ved direkte skriv i kundens innboks i Min side, via direkte skriv til kunde eller på annen egnet måte. Dersom endringen er vesentlig, kan avtalen heves med umiddelbar virkning dersom kunden ikke aksepterer endringen.»¹

Hver enkelt strømvaktale som Fjordkraft selger har et eget sett med særvilkår i tillegg til de generelle vilkårene. Ordlyden i disse er ikke identiske, men er tilstrekkelig like til at de kan behandles samlet, se bilag 4. Vilkårene som knytter seg til de enkelte avtalene avviker i enda sterkere grad fra Standardavtalen:

“Påslaget inkluderer kostnader til offentlig pålagte elsertifikater og kan endres med to ukers varsel via Fjordkrafts internettsider eller Min side.”²

“Med bakgrunn i prisgarantien kan strømprisen endres umiddelbart etter at dette er varslet på Fjordkrafts nettsider. Kunden varsles ikke spesielt ved prisendringer.”³

“Innkjøpsprisen for hver måned er kjent ca. 1 uke etter månedens utløp og offentliggjøres på våre nettsider.”⁴

Forbrukerrådet påpeker at en to-delning av avtalevilkårene gjør vilkårene mindre oversiktlige for forbrukeren og kan føre til at det oppstår tvil om hvilke vilkår som faktisk gjelder.

En slik modell avviker også fra det som er vanlig innen de fleste andre bransjer. Praksisen er etter vårt syn i strid med kravet til klarhet i avtaleforholdet som fremgår av markedsføringsloven § 22. Forbrukertilsynet tok nettopp dette opp med samtlige strømselskaper allerede i 2016.

Bilag 5: Brev fra Forbrukertilsynet til alle norske strømselskaper

¹ <https://www.fjordkraft.no/spesialtilbud/Power/avtalevilkar/> (06.11.2020 kl. 08:20)

² Avtalen: Fjordkraft Spotpris Web

³ Avtalen “LO Favør Topp 3”

⁴ Avtalen: Fjordkraft “Spot web”



Det samme gjelder de tilsynelatende tilfeldige variasjonene som finnes i de forskjellige avtalene når det gjelder prisvarslings. Forbrukere som bytter avtaler internt i Fjordkraft vil oppleve at to avtaler som fremstår som like, har forskjellige vilkår knyttet til hvordan selskapet praktiserer varsel ved endringer av prisen.

I Fjordkraft sine avtalevilkår blir følgende fremgangsmåter for endring av faste priselementer brukt:

- Varsel på hjemmesiden til Fjordkraft
- Varsel på Forbrukerens "Min side"

Videre varierer tidsrammen for når endringen effektueres fra "umiddelbart"⁵ til "2 uker".⁶

Et avtalevilkår kan være urimelig etter markedsføringsloven § 22 både der det fører til uklarhet i avtaleforholdet og der balansen i avtaleforholdet forrykkes i disfavør forbrukeren.

I det videre peker vi særlig på at hensynet til balanse mellom partenes rettigheter og plikter i disse avtalevilkårene fremstår som sterkt ubalansert i forbrukerens disfavør.

Vurderingen av kontraktsrettslig balanse skal skje på grunnlag av en samlet vurdering av hele kontrakten.⁷ I Rt. 2006 s. 1348 (Østlandske Autobergings) uttalte Høyesterett at det «normalt ikke bør kreves særlig stor ubalanse før Markedsrådet kan gripe inn. Men det kan ikke være tilstrekkelig at man finner at balansen kunne ha vært bedre. På denne måten stiller bestemmelsen en lavere terskel enn for urimelighet enn det som fremgår av avtaleloven § 36, jf. § 37. Styrkeforholdet mellom partene er et selvstendig moment i urimelighetsvurderingen etter avtaleloven, men er ikke i seg selv nok til å gjøre avtalen urimelig. Det skal likevel mindre til før en forbrukeravtale er urimelig.⁸⁹

Særavtalene gir Fjordkraft ensidig rett til å endre de faste priselementene uten å varsle forbrukeren direkte. Det er nettopp en slik praksis Standardavtalen har som formål å unngå. Det må legges til grunn at Standardavtalen som er fremforhandlet mellom Forbrukertilsynet og Energi Norge balanserer rettighetene og pliktene mellom partene på en god måte.

Det skal etter Forbrukerrådets syn ikke store avvik til fra Standardavtalen før avtalen ikke lenger er balansert mellom partene. I særvilkårene til Fjordkraft går dette på bekostning av forbrukeren. Enkelte avtaler gir også Fjordkraft rett til å endre de faste priselementene umiddelbart, uten å varsle noe annet sted enn på nettsiden deres.

Disse avvikene fra Standardavtalen fører etter Forbrukerrådets syn til at ubalansen blir tilstrekkelig stor til at Forbrukertilsynet bør gripe inn. Disse avtalevilkårene er etter vårt syn å regne som urimelige etter markedsføringsloven § 22.

Vi påpeker at vilkår som tillater prisendring etter varslings på nettsiden eller forbrukerens "Min side" begge er å regne som urimelige etter overnevnte bestemmelse. Det samme gjelder avtalevilkår som tillater Fjordkraft å effektuere prisendringer raskere enn 14 dager.

⁵ Avtale: "LO Favør Topp 3"

⁶ Avtale: "LO Favør Innkjøpspris"

⁷ Ot.prp. nr. 38 (1979-1980) s. 18.

⁸ Rt.2013.388 (Røeggen)

⁹ Ot.prp.nr.5 (1982-1983) s. 53-54



Formålet med direktevarsling og 14 dagers forsinket effektivering er å gi forbrukeren mulighet til å skifte strømtilbyder som følge av den endrede prisen. En slik mekanisme gir forbrukeren et effektivt maktmiddel mot selskapenes rett til ensidig prisendring. Uten en slik kompenserende mekanisme blir avtalevilkårene etter vårt syn sterkt ubalansert i forbrukerens disfavør.

I gjennomgang av avtalevilkårene til Fjordkraft, så har vi ikke funnet mekanismer som kompenserer for selskapets rett til ensidig prisendring, og forbrukeren risikerer umiddelbare prisendringer kun etter et varsel på Fjordkraft sin hjemmeside.

Mangel av kompenserende mekanismer er et selvstendig moment i vurderingen av om et avtalevilkår er ubalansert.¹⁰

Forbrukerrådet vil i tillegg peke på følgende avtalevilkår i de generelle avtalevilkårene til Fjordkraft:

“For å sikre tilgjengelighet for kunden samler Fjordkraft all kommunikasjon vedrørende kundens strømtavtale i Min side, med varsel til den e-postadressen kunden velger å benytte til kundekommunikasjon. Kunden er selv ansvarlig for at Fjordkraft har korrekt personalia og kontaklinformasjon for kunden.”¹¹

Ved første øyekast kan dette tolkes som en henvisning til en direktevarsling. Vilkåret legger imidlertid til grunn den motsatte forutsetningen av det som fremgår av Standardavtalen. Forbrukeren pålegges en aktivitetsplikt for å oppnå direkte kommunikasjon fra Fjordkraft. Videre fremstår vilkåret som generelt, uten at det retter seg spesielt mot endring av faste prislelementer.

Dette vilkåret fører etter vårt syn til at avtalene til Fjordkraft i enda større grad blir uklare, jf. markedsføringsloven § 22. Vi påpeker også at inne på “Min Side” hos Fjordkraft, så går det ikke frem at det er prisvarsel du mottar dersom du registrere deg med epost eller telefonnummer.

Bilag 6: Skjerm bilde 1, www.fjordkraft.no/minside (27.11.2020)

Bilag 7: Skjerm bilde 2, www.fjordkraft.no/minside (27.11.2020)

Det første skjerm bildet viser at Fjordkraft har forhåndsavkrysset for at forbrukeren kan motta “gode rabatter og relevante tilbud på e-post, sms eller i sosiale medier” fra både Fjordkraft og deres samarbeidspartnere. Forbrukeren må dermed aktivt velge å ikke motta reklame. Dette er i seg selv i strid med reglene for direkte markedsføring og samtykke, jf. Markedsføringsloven § 15.¹²

Videre viser det andre skjerm bildet at forbrukeren aktivt må velge å motta varslinger om nye meldinger på “Min Side”. Det er på “Min Side” de fleste avtalene til Fjordkraft sine prisvarslinger skjer.

Denne praksisen, der forbrukeren passivt godkjenner reklame og aktivt må godkjenne prisvarsel, er etter Forbrukerrådets syn antakelig i strid med både markedsføringsloven §§ 22, 6 og 15.

¹⁰ Jf. MR-2007-2 (Telinet I), RG2012s. 354

¹¹ Fjordkraft; Generelle avtalevilkår punkt x

¹² Samtykket må være en frivillig, uttrykkelig og informert erklæring, jf. Ot.prp. nr. 62 (1999-2000) s. 33. Se også [Forbrukertilsynet egen veileder om direkte markedsføring punkt 2.6.1 med videre henvisninger.](#)



Som et støtteargument til vurderingen av urimelighet over, vil Forbrukerrådet påpeke at avtalevilkår som åpner for ensidig prisendring uten direktevarsel, antakelig også er urimelig etter forbrukeravtaledirektivet artikkel 3 nr. 3.

Forbrukeravtaledirektivet (93/13/EØF) ble innlemmet i EØS-avtalen ved EØS-komiteebeslutning nr. 7/94 av 21.03.1994, jf. avtalens vedlegg XIX, se også Ot.prp. nr. 89 (1993-94). Direktivet er gjennomført i norsk rett ved endringslov til avtaleloven i 1995. Som supplement til direktivet er det utformet et tillegg som "shall contain an indicative and non-exhaustive list of the terms which may be regarded as unfair", jf. Artikkel 3 nr. 3.

Relevansen til forbrukeravtaledirektivet er behandlet av Høyesterett i Rt. 2013 s. 388 der domstolen uttalte følgende i vurderingen av avtl. § 36:

«[forbrukeravtaledirektivet] må ses som uttrykk for et generelt syn om at forbrukere i møte med profesjonelle aktører har et særlig vern" og at "den betydelige tyngde forbrukerperspektivet har fått, må reflektere i den konkrete rimelighetsvurderingen".

EU-domstolen har også fremhevet at grålisten kan være et vesentlig element i spørsmålet om urimelighet, jf. C-472/10 (Nemzeti) avsnitt 26.

Vedlegg 1 til forbrukeravtaledirektivet viser til avtalevilkår som i utgangspunktet skal ansees som urimelige. Forbrukerrådet viser til bokstav j i dette vedlegget som legger til grunn at vilkår «enabling the seller or supplier to alter the terms of the contract unilaterally without a valid reason which is specified in the contract» som utgangspunkt skal ansees som urimelige, jf. forbrukeravtaledirektivet artikkel 3 nr. 1 vedlegg 1 nr. 1 bokstav j. Vi påpeker at endring innkjøpskostnader som elsertifikater og lignende vil kunne utgjøre saklige grunner til prisendring. Ren økning av inntjeningsmargin utgjør ikke en slik grunn.

Avslutningsvis påpeker vi at Standardavtalen gir forbrukeren og strømselskapet balanserte rettigheter og plikter. Det skal ikke store avvik til fra denne avtalen før balansen i avtaleforholdet blir urimelig skjevt.

Bruken av to separate og delvis overlappende avtalevilkår, samt den interne variasjonen mellom de forskjellige avtalene, skaper en uklarhet for forbrukeren i strid med markedsføringsloven § 22. Videre skaper Fjordkraft sin vilkårsfesting av ensidig rett til prisendring uten direktevarsel og uten 14 dagers forsinket effektivering en ubalanse i avtaleforholdet som er urimelig etter samme bestemmelse. Forbrukeren får ingen mulighet til å møte prisendringen med en oppsigelse, siden vedkommende neppe blir kjent med prisendringer før den effektueres.

Siden terskelen for urimelighet etter markedsføringsloven § 22 er lavere enn avtaleloven § 36, mener vi at avtalevilkårene behandlet her er urimelige. Forbrukertilsynet er inne på det samme i brevet som fremgår av bilag 5.

Avslutningsvis ønsker Forbrukerrådet å fremheve at det i saken her foreligger allmenne hensyn som tilsier at Forbrukertilsynet bør forby vilkårene som blir nevnt her.

Forbrukerrådet mener at avtalevilkårene som er behandlet ovenfor er ulovlige, og at de ikke kan benyttes i avtaler med forbrukere. Fjordkraft er en av de største aktørene på strøm-markedet. Strøm er noe samtlige husholdninger trenger, og er et helt generisk produkt der prisforutberegnelighet burde være stor. Det er av stor samfunnsmessig betydning at markedet for elektrisk kraft er gjennomsiktig og enkelt for forbrukeren å forstå. Når selskaper avviker fra etablerte standardavtaler, taler det tungt for at tilsynsmyndighet må gripe inn mot en slik praksis.



Forbrukerrådet ber Forbrukertilsynet forby Fjordkraft sine avtalevilkår der selskapet forbeholder seg retten til å endre faste priselementer

- ensidig kun ved varsel på nettsiden deres,
- ensidig kun ved varsel på "Min side",
- uten å vente 14 dager mellom varsel og effektivering av prisendringer.

Videre oppfølging

Dersom Forbrukertilsynet kommer til at avtalevilkårene er i strid med bestemmelser i markedsføringsloven, så oppfordrer Forbrukerrådet til at Forbrukertilsynet benytter hjemmelen i markedsføringsloven § 36 til å innhente skriftlig bekreftelse på at Fjordkraft vil tilby avhjelpende tiltak til berørte forbrukere.

Forbrukerrådet påpeker at denne saken fremstår som en god mulighet til å teste rekkevidden og effekten av bestemmelsen som trådte i kraft i sin nåværende form i juli inneværende år.

På generelt grunnlag mener Forbrukerrådet at forbrukere som har blitt utsatt for ulovlige prisendringer har rett på refusjon av den delen av regningene som stammer fra det vi mener er ulovlige økninger i faste priselementer.

Forbrukerrådet ved Strømpris.no er tilgjengelig dersom Forbrukertilsynet har ytterligere spørsmål om det som er vedlagt.

Vennlig hilsen

FORBRUKERRÅDET

Finn Lützow-Holm Myrstad
Fagdirektør digital og strøm

Thomas Iversen
Juridisk seniorrådgiver

Dette dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke signatur.

Kopi: Fjordkraft AS v/ konserndirektør privatmarked, Christian Kalvenes

Antall selskap	Strømselskap	Strømvtale
1	Askøy Energi	Garantikraft
	Askøy Energi	Variabel pris
2	Bærum Energiomsetning AS	Forvaltning med pristak
	Bærum Energiomsetning AS	Nye vinterkampen
	Bærum Energiomsetning AS	Forvaltning med pristak
3	Follo Energi	Spot Måned
	Follo Energi	Boligstrøm total
4	Gudbrandsdal Energi	Variabel Kraftpris
	Gudbrandsdal Energi	Variabel Goo 15
5	Haugaland Kraft	Følg markedet
	Haugaland Kraft	Felleskraft
	Haugaland Kraft	Blåkraft
6	Helgeland Kraft	Variable kraft
	Helgeland Kraft	Webstrøm
7	Kragerø Kraft	Spot måned
	Kragerø Kraft	Smart strøm
8	Nord- Salten Kraft AS	Spotpris
	Nord- Salten Kraft AS	Lokalkraft
	Nord- Salten Kraft AS	Fastpris 1 år
	Nord- Salten Kraft AS	Fastpris 3 år
9	Orkland Energi AS	Orklandspot kampanje
	Orkland Energi AS	Orklandspot
	Orkland Energi AS	Fastpris 1 år
10	Røyken Kraft	Spot måned
	Røyken Kraft	Boligstrøm total
11	Smart Energi	Spot time
	Smart Energi	Spot måned
	Smart Energi	Smart strøm
12	Stange Energi	E-spot
	Stange Energi	Lokalpartiot
	Stange Energi	Innpris
	Stange Energi	Solspot
	Stange Energi	Grønnspot
	Stange Energi	Flexispot
	Stange Energi	Fastpris 1 år
	Stange Energi	Fastpris 3 år
13	Tafjord Marked	Tafjord direkte
	Tafjord Marked	Tafjord samspill
	Tafjord Marked	Tafjord fritid
	Tafjord Marked	Tafjord månedspris
14	TrøndelagKraft	Trøndelagkraft spotpris web
	TrøndelagKraft	Garantipris
15	Dalane Energisalg	Kraft 24
	Dalane Energisalg	Standard variabel
	Dalane Energisalg	Ung strøm
	Dalane Energisalg	Hyttkraft
	Dalane Energisalg	Fastpris
16	FosenKraft Energi	Markedskraft

17	Glitre Energi Strøm	Glitre familie
	Glitre Energi Strøm	Glitre trygg
	Glitre Energi Strøm	Glitre forutsigbar
	Glitre Energi Strøm	Glitre trygg vinter
18	Hemsedal Energi	Standard variabel
	Hemsedal Energi	Spot fritid
	Hemsedal Energi	Spot Hemsedal
	Hemsedal Energi	Fastpris 1 år
	Hemsedal Energi	Fastpris 3 år
19	Jotunkraft AS	Jotunkraft standard variabel kraftpris
	Jotunkraft AS	Variabel kraftpris
	Jotunkraft AS	Strøm til innkjøpspris
20	LOS AS	LOS Topp fem garanti
	LOS AS	LOS topp ti garanti
	LOS AS	LOS Fastpris
21	NordlysEnergi AS	Winter is coming
22	NTE Marked AS	Spotpris med tak
	NTE Marked AS	Slå spot
	NTE Marked AS	Topp 5 garanti
23	Polar Kraft AS	Idrettstrøm
	Polar Kraft AS	Polar måned med prisgaranti
	Polar Kraft AS	Polar variabel
	Polar Kraft AS	Polar bolig
24	Stranda Energi AS	Skyttarkraft
	Stranda Energi AS	Riksheimkraft
	Stranda Energi AS	Furusetkraft
	Stranda Energi AS	Spotpris
	Stranda Energi AS	Variabel pris
	Stranda Energi AS	Stranda energi web
25	VEV Romerike AS	Garantikraft
	VEV Romerike AS	VEV-Spot

Sum selskap/avtaler

25

79

STANDARD KRAFTLEVERINGSAVTALE

§ 1 ALMINNELIGE VILKÅR	2
§ 1-1 Partene i avtalen	2
§ 1-2 Avtaleforholdet	2
§ 1-3 Avtaleinngåelse og skifte av kraftleverandør	2
§ 1-4 Angrerett	2
§ 1-5 Sikkerhetsstillelse	3
§ 1-6 Taushetsplikt, bruk av personopplysninger og kredittvurdering	3
§ 2 MÅLING OG AVREGNING	3
§ 2-1 Måling av kraftforbruk	3
§ 2-2 Feil ved måling eller avregning	3
§ 2-3 Fremgangsmåte ved krav om tilbakebetaling eller tilleggsbetaling	3
§ 3 PRIS OG BETALINGSVILKÅR	3
§ 3-1 Pris	3
§ 3-2 Betalingsvilkår	4
§ 3-3 Betalingsfrister, forsinkelsesrenter og inkasso	4
§ 4 OPPFYLLELSE AV AVTALEN OG KONSEKVENSER AV AVTALEBRUDD	4
§ 4-1 Kraftleverandørens leveranse	4
§ 4-2 Stansing av levering på grunn av betalingsmislighold	4
§ 4-3 Gjenopptagelse av leveringen	4
§ 4-4 Heving	4
§ 4-5 Kundens krav ved forsinket oppstart av kraftleveranse	5
§ 4-6 Kraftleverandørens erstatningsansvar	5
§ 4-7 Opplysningsplikt om hindring	5
§ 4-8 Erstatningens omfang	5
§ 4-9 Plikt til å begrense tapet. Lemping av ansvaret	5
§ 5 OPPSIGELSE OG FRIKJØP	6
§ 5-1 Oppsigelse av tidsavgrensede fastprisavtaler	6
§ 5-2 Oppsigelse av tidsavgrensede avtaler basert på markedspris («spot-pris») eller standard variabel prismodell	6
§ 5-3 Fornyelse og opphør av tidsavgrensede fastprisavtaler	6
§ 5-4 Oppsigelse av kraftleveringsavtaler uten særskilt opphørsdato	6
§ 5-5 Virkningene av å si opp en kraftleveringsavtale	6
§ 6 ENDRINGER AV VILKÅR	7
§ 7 TVISTER	7

§ 1 ALMINNELIGE VILKÅR

§ 1-1 Partene i avtalen

Partene i avtalen er kunden som kjøper av elektrisk kraft og kraftleverandør som selger av elektrisk kraft.

§ 1-2 Avtaleforholdet

Avtalen består av denne standard kraftleveringsavtale, vilkårene for produktet kunden bestiller og eventuelt særskilt avtalte vilkår som kommer i tillegg til eller avviker fra standard kraftleveringsavtale. Ved eventuell motstrid, går særskilt avtalte vilkår mellom partene foran, så fremt dette ikke strider mot ufravikelig lovgivning. Kraftleverandøren plikter å gjøre kunden oppmerksom på eventuelle bestemmelser i standardavtalen som fravikes, og hva det innebærer for kunden.

Avtalen vil i tillegg bli utfylt av relevante lovbestemmelser som regulerer salg av elektrisk kraft til forbrukere.

Ved tvil om forståelsen av begreper og uttrykk som er brukt i denne avtalen, skal definisjoner i vedlagte definisjonsliste legges til grunn.

§ 1-3 Avtaleinngåelse og skifte av kraftleverandør

Før avtalen inngås plikter kraftleverandøren, i tråd med kravene som følger av "Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg mv.", å gi opplysninger om sentrale forhold ved avtalen, herunder betalingsvilkår, eventuell bindingstid og totale kostnader kunden skal betale.

Kunden plikter å gi de personopplysninger og opplysninger om anlegget som kraftleverandør trenger for at kraftleveringsavtale skal kunne inngås.

I forbindelse med skifte av kraftleverandør, er en kraftleverandør som er gitt i oppdrag å iverksette et leverandørskifte, ansvarlig for korrekt oppsigelse av kundens eksisterende kraftleveringsavtale, jf. § 4-5 og § 5-3, med mindre annet er avtalt.

§ 1-4 Angrerett

Dersom avtale om kjøp av elektrisk kraft inngås ved fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted, gjelder bestemmelsene i *"Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg mv."*

Kunden kan gå fra avtalen uten å oppgi noen grunn innen 14 dager etter at kraftleverandøren har oppfylt sin opplysningsplikt i henhold til angrerettloven. Kunden må gi selger melding om bruk av angreretten innen 14 dager fra fristen begynner å løpe. I fristen inkluderes alle kalenderdager. Dersom fristen ender på en lørdag, helligdag eller høytidsdag forlenges fristen til nærmeste virkedag.

Angrefristen anses overholdt dersom melding er sendt før utløpet av fristen. Kunden har bevisbyrden for at angreretten er blitt gjort gjeldende, og meldingen bør derfor skje skriftlig (angrerettskjema, e-post eller brev).

Angrefristen utvides til 12 måneder etter utløpet av den opprinnelige fristen dersom selger ikke før avtaleinngåelsen opplyser om at det foreligger angrerett og standardisert angreskjema. Tilsvarende gjelder ved manglende opplysning om vilkår, tidsfrister og fremgangsmåte for å benytte angreretten. Sørger den næringsdrivende for å gi opplysningene i løpet av disse 12 månedene, utløper angrefristen likevel 14 dager etter den dagen forbrukeren mottok opplysningene.

Benytter kunden seg av retten til å angre etter at kraftleverandøren har meldt leverandørskiftet til nettselskapet, må kunden betale for kraft som har blitt levert eller som vil bli levert inntil leveransen tidligst vil kunne bli avsluttet. Dette forutsetter at kunden uttrykkelig har bedt leverandøren om å begynne levering av strøm før angrefristen er utløpt og kraftleverandøren har gitt opplysninger om angreretten og fremgangsmåten for å benytte denne.

§ 1-5 Sikkerhetsstillelse

Kraftleverandør kan kreve at kunden stiller sikkerhet for betalingsforpliktelser av inntil 4 måneders antatt kraftbehov, dersom og så lenge det sannsynliggjøres fare for betalingsmislighold. Dersom kunden krever det, må kraftleverandørens krav om sikkerhetsstillelse begrunnes skriftlig.

§ 1-6 Taushetsplikt, bruk av personopplysninger og kredittvurdering

Kraftleverandør skal ikke utlevere personopplysninger som vedrører kunden eller noen i hans husstand til utenforstående, unntatt når utlevering av opplysninger skjer

- a) med samtykke fra den opplysningen gjelder
- b) med hjemmel i lov, eller i forskrift gitt med hjemmel i lov eller
- c) som ledd i betalingsinnkreving mv. hvor det foreligger saklige grunner.

Ved vurdering av kredittverdighet, kan kraftleverandøren, foruten offentlig tilgjengelige opplysninger, benytte egne kundeopplysninger og kredittopplysningsbyråer.

§ 2 MÅLING OG AVREGNING

§ 2-1 Måling av kraftforbruk

Måling av kraftforbruk foretas av nettselskapet i overensstemmelse med gjeldende forskrifter om måling og avregning. Kraftleverandør benytter måldata fra nettselskapet ved avregning av kunder.

§ 2-2 Feil ved måling eller avregning

Ved feil ved måldata meddelt av nettselskapet, ved feil håndtering av måldata, eller ved faktureringsfeil, kan kraftleverandør eller kunde kreve henholdsvis tilleggsbetaling eller tilbakebetaling. Som feil ved avregning regnes feil stipulert forbruk som følge av manglende eller feil måleravlesing.

Tilbakebetaling eller tilleggsbetaling ved slike avregnings- eller målefeil kan kreves for den tid feilen kan dokumenteres. Etterberegning/godskriving skjer fra og med siste betalingsfrist etter at feilen ble oppdaget, og som hovedregel ikke ut over 3 år, jf. lov om foreldelse av fordringer. Tilleggsbetaling kan ikke kreves dersom feilen skyldes forhold hos kraftleverandøren eller noen kraftleverandøren svarer for, og kunden var i aktsom god tro.

§ 2-3 Fremgangsmåte ved krav om tilbakebetaling eller tilleggsbetaling

Krav om tilbakebetaling eller tilleggsbetaling på grunn av feil ved måldata eller feil håndtering av måldata, rettes direkte til nettselskapet som er ansvarlig for målingen. Det vises til nettleieavtalens § 5 for regler for kontroll av måleutstyr.

§ 3 PRIS OG BETALINGSVILKÅR

§ 3-1 Pris

Kraften leveres i henhold til avtalte produktbeskrivelse og pris.

§ 3-2 Betalingsvilkår

Fakturering skjer¹:

[Alternativ 1 – etterskuddsvis for en periode på [angi faktureringsperiode] basert på avlest forbruk]

[Alternativ 2 – forskuddsvis for en periode på [angi antall uker – (maksimalt 10 uker)].

Beregningen er basert på estimert strømforbruk og forventet pris i perioden, jf. regler fastsatt i forskrift om måling, avregning, fakturering av netttjenester og elektrisk energi, nettselskapets nøytralitet mv. § 7-1 b jf. § 7-1 a.

3-3 Betalingsfrister, forsinkelsesrenter og inkasso

Faktura forfaller til betaling i henhold til betalingsfristen som oppgitt på faktura. Betalingsfristen er på minimum 14 dager fra mottak av faktura.

Forsinkelsesrente påløper ved betaling etter betalingsfrist angitt på faktura i henhold til forsinkelsesrenteloven.

Inkasso skjer i samsvar med inkassoloven.

§ 4 OPPFYLLELSE AV AVTALEN OG KONSEKVENSER AV AVTALEBRUDD

§ 4-1 Kraftleverandørens leveranse

Kraftleverandøren er forpliktet til å levere elektrisk kraft i henhold til kundens løpende behov/uttak.

§ 4-2 Stansing av levering på grunn av betalingsmislighold

Kraftleverandøren kan stanse levering av kraft dersom kunden ikke betaler innen betalingsfristen. Kunden skal varsles skriftlig, og gis 14 dagers betalingsfrist før stansing finner sted. Dersom kunden ikke innen den tid har reparert betalingsmisligholdet, stanses leveransen. Enhver innbetaling fra kunden vil gå til dekning/nedbetaling av den eldste utestående fordring kraftleverandøren har på kunden, med mindre partene har blitt enige om noe annet.

§ 4-3 Gjenopptagelse av leveringen

Kraftlevering som er rettmessig stanset av kraftleverandør på grunn av manglende betaling, vil normalt ikke bli gjenopptatt for all gjeld til kraftleverandøren, inkludert kostnader ved stansing og gjenopptagelse, er betalt. Slike utgifter skal spesifiseres på fakturaen på en slik måte at det muliggjør kontroll for kunden. Kraftleverandøren kan sette som vilkår for gjenopptagelse at kunden stiller sikkerhet for betalingsforpliktelsen.

§ 4-4 Heving

Kraftleverandøren kan heve kontrakten dersom kunden vesentlig misligholder betalingsfristen m.v. etter at han er blitt skriftlig oppfordret med 14 dagers frist til å betale, og skriftlig varslet om at avtalen ellers vil bli hevet.

Kraftleverandøren kan heve avtalen med umiddelbar virkning dersom kunden går konkurs. Ved vesentlig mislighold fra kraftleverandøren kan kunden heve avtalen, med virkning fremover i tid.

¹ Her må leverandøren fylle inn i standardvilkårene vilkårene for fakturering som leverandøren benytter, f.eks. «etterskuddsvis for en periode på 1 måned». Dersom leverandøren benytter forskjellige faktureringsvilkår for forskjellige avtaletyper, må det spesifiseres hva som gjelder for den avtaletypen som kunden bestiller.

§ 4-5 Kundens krav ved forsinket oppstart av kraftleveranse

Dersom oppstarten av kraftleveransen er forsinket og dette ikke skyldes kunden eller forhold på kundens side, kan kunden;

- a) holde tilbake betalingen for å dekke krav som følge av forsinkelsen, men ikke åpenbart mer enn det som vil gi betryggende sikkerhet for kravet
- b) heve avtalen, forutsatt at forsinkelsen er vesentlig. Er kraften levert, må kravet om heving gjøres gjeldende innen rimelig tid etter at kunden fikk vite om leveringen
- c) kreve erstatning for tap som følge av forsinkelsen

Kundens rett til erstatning faller ikke bort ved at han eller hun gjør gjeldende andre krav, eller ved at disse ikke kan gjøres gjeldende.

§4-6 Kraftleverandørens erstatningsansvar

Kunden kan kreve erstatning for tap han lider som følge av forsinket oppstart av kraftleveransen fra kraftleverandørens side. Dette innebærer at kraftleverandøren er ansvarlig for eventuelle merkostnader som kunden er blitt avregnet av tidligere kraftleverandør eller nettselskapet i medhold av leveringsplikt, jf. også § 1-3. Dette gjelder likevel ikke så langt kraftleverandøren godtgjør at den forsinkede oppstarten skyldes hindring utenfor deres kontroll, som det ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden eller å unngå eller overvinne følgene av.

Beror forsinkelsen på en tredjeperson som kraftleverandøren har gitt i oppdrag helt eller delvis å oppfylle kjøpet, er kraftleverandøren fri for ansvar bare om også tredjepersonen ville være fritatt etter regelen i annet avsnitt. Det samme gjelder om forsinkelsen beror på en leverandør som kraftleverandøren har brukt, eller på noen annen i tidligere salgsledd. Ansvarsfriheten gjelder så lenge hindringen er til stede. Faller hindringen bort, kan ansvar gjøres gjeldende dersom kraftleverandøren da plikter å oppfylle, men ikke gjør dette.

§ 4-7 Opplysningsplikt om hindring

Hindres kraftleverandøren i å levere kraft til rett tid, skal kunden gis melding om hindringen og dens virkning på muligheten for å levere kraften. Får kunden ikke slik melding innen rimelig tid etter at kraftleverandøren fikk eller burde ha fått kjennskap til hindringen, kan kunden kreve erstattet tap som kunne ha vært unngått om han hadde fått meldingen i tide.

§ 4-8 Erstatningens omfang

Erstatningen for forsinket oppstart av kraftleveranse skal svare til det økonomiske tapet kunden er påført ved kontraktsbruddet. Dette gjelder likevel bare tap som en med rimelighet kunne ha forutsett som en mulig følge av kontraktsbruddet.

Erstatningen omfatter ikke

- a) tap som følge av personskade
- b) tap i kundens næringsvirksomhet.

§ 4-9 Plikt til å begrense tapet. Lemping av ansvaret

Kunden plikter ved rimelige tiltak å begrense sitt tap. Forsømmes dette, må han selv bære den tilsvarende delen av tapet. Erstatningen kan settes ned dersom den vil virke urimelig for kraftleverandøren ut fra tapets størrelse i forhold til det tap som vanligvis oppstår i lignende tilfeller, og forholdene ellers.

§ 5 OPPSIGELSE OG FRIKJØP

§ 5-1 Oppsigelse av tidsavgrensede fastprisavtaler

Tidsavgrensede fastprisavtaler kan sies opp av kunden med 14 dagers skriftlig varsel. Kraftleverandøren kan kreve at kunden betaler erstatning dersom leverandøren lider økonomisk tap som følge av oppsigelsen. Erstatningen beregnes ved å legge til grunn differansen mellom den avtalte prisen og et gjennomsnitt av fremtidsprisen på Nasdaq for de gjenværende månedene av kontrakten. Leverandøren kan kreve at kunden betaler denne prisdifferansen multiplisert med antall kWh som det forventes at kunden, basert på anleggets historiske forbruk, vil benytte ut avtaletiden.

Ved flytting har partene en gjensidig rett til å si opp en tidsavgrenset fastprisavtale med 14 dagers skriftlig varsel. Kunden er ansvarlig for betaling av kraftforbruk frem til utløpet av oppsigelsestiden. Utover dette skal ikke kunden betale noen erstatning til leverandøren.

§ 5-2 Oppsigelse av tidsavgrensede avtaler basert på markedspris («spot-pris») eller standard variabel prismodell

Tidsavgrensede avtaler basert på markedspris («spot-pris») eller standard variabel prismodell kan sies opp av kunden før utløpet av avtaleperioden med 14 dagers skriftlig varsel. Kunden skal ved oppsigelse betale et gebyr som tilsvarer den økonomiske fordelen kraftleverandøren har gitt kunden, for eksempel i form av gavekort eller rabatter. Dersom kunden er inne i siste halvdel av kontraktsperioden, halveres gebyret.

§ 5-3 Fornyelse og opphør av tidsavgrensede fastprisavtaler

Leverandøren skal varsle kunden i god tid og senest innen 14 dager før en tidsavgrenset fastprisavtale utløper. Dersom kunden ved utløpet av avtalen ikke har gitt uttrykkelig aksept for at avtalen skal fornyes eller levert oppsigelse, overføres kunden til produktet [Sett inn produktnavn, produktbeskrivelse og pris (f.eks. «Standard spot» med påslag 5 øre/kWh)

§ 5-4 Oppsigelse av kraftleveringsavtaler uten særskilt opphørsdato

Kraftleveringsavtaler uten særskilt avtalt opphørsdato kan sies opp av hver av partene med 14 dagers skriftlig varsel.

Ved leverandørbytte vil normalt forbrukerens nye kraftleverandør foreta oppsigelse av avtalen med den tidligere kraftleverandøren.

Oppsigelse fra kraftleverandøren forutsetter saklig grunn.

§ 5-5 Virkningene av å si opp en kraftleveringsavtale

Dersom kunden i forbindelse med oppsigelse av sin gjeldende kraftleveringsavtale ikke inngår ny avtale om levering av kraft fra det tidspunkt levering etter den oppsagte avtalen opphører, vil kundens strømleveranser skje fra leverandør med leveringsplikt (nettselskapet) inntil kunden har etablert levering fra ny eller tidligere kraftleverandør igjen. I henhold til § 2-4 i forskrift om måling, avregning og samordnet opptreden ved kraftomsetning og fakturering av nettenester, vil det vanligvis ta to uker før leveranse fra en ny kraftleverandør kan ta til.

§ 6 ENDRINGER AV VILKÅR

Kraftleverandør kan ved behov gjøre endringer i vilkårene. Leverandøren skal varsle kunden direkte om endringer, herunder alle endringer i pris for kundens produkt, med unntak av løpende endringer i markedsprisen for produkter basert på markedspris («spot-pris») eller lignende prismodell.

Endring i pris eller øvrige avtalevilkår kan tidligst tre i kraft 14 dager etter at direkte varsel er sendt kunde.

Som direkte varsel regnes brev til kunden, eller elektronisk melding, eksempelvis e-post, SMS eller melding gjennom en «Min side»-funksjon på leverandørens nettside. Varsling på "Min side" må aktivt velges av kunden dersom dette skal oppfylle kravet til direkte varsel.

Ved vesentlige endringer i vilkårene kreves det uttrykkelig aksept fra kunden. Dersom slik aksept ikke gis, opphører avtalen når de varslede endringene trer i kraft. Som vesentlige endringer regnes blant annet endringer i de grunnleggende vilkårene for avtalen, for eksempel endring av produkttype.

Ved endring av vilkår i avtaler som ikke er fritt oppsigelige, kan kunde som ikke godtar endrede vilkår heve avtalen når endringen er til ugunst for kunden. Dette gjelder uavhengig av om endringen i vilkårene er vesentlig. I varselet til kunden skal det informeres om retten til å heve avtalen.

§ 7 TVISTER

Tvister vedrørende standard kraftleveringsavtale kan forelegges Elklagenemnda, eller bringes inn for domstolene. Så lenge en tvist er til behandling i nemnda, kan ikke en part bringe den inn for de alminnelige domstolene. En tvist anses for å være til behandling fra det tidspunktet begjæringen om klagebehandling er kommet inn for nemnda. En sak som nemnda har realitetsbehandlet, kan bringes direkte inn for tingretten.

Definisjoner

Begrepene nedenfor er benyttet i standardvilkår for tilknytning og/eller i standardavtalene for nettleie og kraftlevering.

Anleggsadresse	Adressen til stedet der anlegg med målepunkt befinner seg.
Anleggsbidrag	Beregnet investeringstilskudd ved tilknytning av en ny kunde eller ved forsterkning av nettet til en eksisterende kunde.
Anleggseier/bruker	Den juridiske enhet (selskap eller fysisk person) som eier eller bruker en eiendom med elektriske installasjoner som er tilknyttet nettselskapet sitt.
Distribusjonsnett	Overføringsnett med nominell spenning opp til og med 22kV, med mindre annet er bestemt.
Eiendom	Enhver eiendom med elektriske installasjoner som er tilknyttet eller skal tilknyttes nettselskapets nett. Som eiendom regnes også eksempelvis en boligblokk eller et rekkehus. Den juridiske organiseringen av eiendommen er uten betydning og en boligblokk kan eksempelvis betraktes som en eiendom uavhengig av antall leiligheter i denne sammenheng.
Fast pris	Avtaler med fastpris kjennetegnes ved at en fast pris er avtalt for levering av kraft i en angitt tidsperiode, jf, § 5-1, i standard kraftleveringsavtale. Garantien om en fast pris omfatter ikke endringer i pris som skyldes endringer i offentlige avgifter.
Fordelingsanlegg/nett	Høyspennings- eller lavspenningsnett som nettselskaper bygger i henhold til offentlig områdekonsesjon.
Frakobling	Frakobling omfatter frakobling av installasjon ved hjelp av fysisk inngrep, bruk av verktøy og lignende og/eller utkobling av en installasjon ved hjelp av bryter, sikring eller annet betjeningsorgan.
Installasjonseier/bruker	Se ”Anleggseier/bruker”.
Kraftleverandør	Virksomhet som selger elektrisk energi til sluttbruker og som har omsetningskonsesjon. Som sluttbruker regnes kjøper av elektrisk energi som ikke selger denne videre.
Nordpool spot	Kraftbørsen som fastsetter dagsprisen på strøm i Norden.
Nasdaq	Børsen som setter prisen for strøm frem over i tid
Nettleie	Alle priser og annen økonomisk godtgjørelse (tariffer) som nettselskapet fastsetter for tilknytning til og bruk av elektriske nettanlegg.
Nettselskap	Selskap som eier overføringsnett eller har ansvar for nettjenester, og som har offentlig konsesjon.

Standard variabel kraftpris	Avtaler med standard variabel kraftpris kjennetegnes ved at prisen varierer med tilbud og etterspørsel etter kraft i markedet. Standard variabel kraftpris fastsettes og meddeles kunden forskuddsvis av kraftleverandøren. Kunden varsles om endringer i prisen før prisen endres, jf § 3-2 i Standard kraftleveringsavtale.
Stenging	Et fysisk tiltak som foretas av nettselskapet, og som tar sikte på å hindre uttak av elektrisk kraft før stengegrunnen er fjernet.
Stansing	Kraftleverandørenes utøvelse av tilbakeholdsrett som innebærer at det ikke vil bli solgt kraft til kunden før betalingsmislighold er gjort opp.
Stikkledning	En ledning, luftledning eller kabel, fra netteiers fordelingsanlegg til anleggseier/brukers anlegg. Stikkledninger er en del av nettet.
Tariffer	Se ”Nettleie”
Tilkobling	Tilkobling av en installasjon representerer motstykket til frakobling og omfatter også innkobling som motstykke til utkobling – se ”Frakobling”.
Tilknytningsgebyr	Generelt gebyr ved tilknytning av nytt anlegg.

1. Generelle vilkår for Fjordkraft

- a. Generelt gjelder betingelsene gitt i Energi Norge sin "[Standard kraftleveringsavtale](#)", av 01.01.2007, utarbeidet i samarbeid med Forbrukerombudet. I tillegg gjelder [følgende særvilkår](#) av 01.01.2017 for avtalen. Særvilkårene vil komme foran vilkårene i "Standard kraftleveringsavtale".
- b. Ved bestilling gir kunden Fjordkraft fullmakt til å:
 - iverksette og melde inn leverandørbyttet til kraftbransjens felles datasenter Elhub.
 - innhente nødvendige opplysninger for å gjennomføre leverandørbyttet.
 - melde ut- og innflytting til Elhub ved flytting. Selv om avtalen med nettselskapet inngås av Fjordkraft i samsvar med fullmaktene over, blir kunden fullt ut part i kontraktsforholdet med nettselskapet.
 - innhente målerverdier fra Elhub
- c. Dersom strømanlegget er profil-avregnet må Fjordkraft ha mottatt målerstand for å kunne starte strømløyper. Målerstanden må ikke være eldre enn tre måneder.
- d. Dersom man har samtykket får en informasjon om aktuelle nyheter og tilbud fra Fjordkraft konsernet, Fjordkraft Fordel og kjente merkevarer per e-post, sms og sosiale medier. Som kunde regnes alle personer over 18 år som er tilknyttet målepunktet. Trøndelagkraft og Fjordkraft mobil er en del av Fjordkraft konsernet. Samtykket er gyldig inntil man melder seg av, og betyr at man kan få informasjon om aktuelle nyheter og tilbud etter endt kundeforhold. En kan når som helst trekke tilbake samtykket. Avmeldingen vil ikke berøre annen informasjon som sendes fra Fjordkraft.
- e. For å sikre tilgjengelighet for kunden samler Fjordkraft all kommunikasjon vedrørende kundens strømvilkår i Min side, med varsel til den e-postadressen kunden velger å benytte til kundekommunikasjon. Kunden er selv ansvarlig for at Fjordkraft har korrekt personalia og kontaktinformasjon for kunden.
- f. Databehandlingen skjer i henhold til kravene i Personopplysningsloven. [Retningslinjer for behandling av personopplysninger](#)

Kort oppsummering av punkt 1:

Så snart du har gitt oss din måleravlesning, ordner vi alt det praktiske for deg. Som takk for at du blir kunde gir vi deg nye fordeler hver måned.

2. Leveringsvilkår

- a. Strømvilkårene som er beskrevet nedenfor er forbeholdt personkunder.
- b. Fjordkraft har rett til å foreta kredittvurdering av kunder og kunne avslå/avslutte leveranse eller kreve garanti eller forskuddsbetaling fra kunder der det foreligger saklig grunn for det. I slike tilfeller bortfaller alle Fjordkrafts forpliktelser etter denne avtale i sin helhet. Gjennparts-brev sendes fortrinnsvis elektronisk.
- c. I de tilfeller hvor kunden har angrerett gir kunden Fjordkraft anledning til å iverksette oppstart før angrefristens utløp. Dersom kunden likevel benytter seg av angreretten, må kunden betale for strømmen som blir levert frem til leveransen er avsluttet.
- d. Ved flytting må kunden ta kontakt med Fjordkraft for videreføring av strømvilkårene før flyttedato.
- e. Ved flytting følger avtalen kunden til ny adresse. Fjordkraft gis ved denne avtale fullmakt til å kontakte kunden for innhenting av nødvendig informasjon for registrering av Fjordkraft som leverandør på den nye adressen.
- f. Vi tar forbehold om prisendringer som følge av endringer i dagens offentlige avgifter/pålegg, samt endringer i øvrige rammebetingelser og annet for strømsalgsvirksomhet i sluttbrukermarkedet.
- g. Priser oppgis inklusiv merverdiavgift.
- h. Fjordkraft kan etter denne avtale endre prisen og avtalevilkårene med 14 dagers varsel, enten ved direkte skriv i kundens innboks i Min side, via direkte skriv til kunde eller på annen egnet måte. Dersom endringen er vesentlig, kan avtalen heves med umiddelbar virkning dersom kunden ikke aksepterer endringen. Prisen kan justeres årlig i henhold til endring i konsumprisindeksen, siste 12 måneder, uten nærmere varsel.
- i. Dersom Elhub (kraftbransjens felles datasenter) sender timesverdier for kundes forbruk, og kunde har timesavregnet strømvilkår blir hver time avregnet med gjeldende timespriser. På faktura fremkommer ikke hver enkelt time, men en snittpris for faktureringsperioden.

Kort oppsummering av punkt 2:

Det kan ta et par uker før alt det praktiske rundt strømløyper er ordnet. I mellomtiden vil vi foreta en rutinemessig kredittsjekk. Som kunde kan du logge inn på Min side. Der finner du oppdaterte priser og info om endringer.

3. Betalingsvilkår

Når Fjordkraft er betalingsmottaker:

- a. Kunder der vi mottar måleverdier regelmessig fra Elhub gjennom året, kan få avregning månedlig eller annenhver måned.
- b. Kunder faktureres når forbruksverdi er klar, og betalingsfrist settes tidligst 10 dager etter faktura produksjonsdato. Beløpet blir beregnet ut fra gjeldende strømpris ved faktureringsstidspunktet og forventet forbruk. Avregning basert på avlest eller stipulert målerstand, skjer vanligvis månedlig. Fakturering gjøres på verdier oversendt fra Elhub.

Generelt:

- c. Kunden gir Fjordkraft fullmakt til å motta faktura fra nettselskapet for nettleie m.m. på sine vegner, slik at strøm og netttjenester kan faktureres under ett. Nettleieavtalen og kontraktsforholdet mellom nettselskapet og kunden er likevel uforandret, selv om fakturaen rettes til Fjordkraft på kundens vegne. Ved helt eller delvis mislighold av kundens forpliktelser kan Fjordkraft uten særskilt varsel gjenetablere kunden som fakturamottaker fra nettselskapet direkte. Kunden kan ved melding til Fjordkraft avslutte fullmaktsforholdet og igjen få direktesendt faktura fra nettselskapet.
- d. Kunden gir videre Fjordkraft rett til å motta eventuelle tilgodebeløp fra nettselskapet på sine vegner. Ved betaling til Fjordkraft er nettselskapet fri sin forpliktelse ovenfor kunden. Beløpet godskrives kunden av Fjordkraft ved at det utbetales fra Fjordkraft eller godskrives kundens konto og avregnes i senere oppgjør.
- e. Avtale om e-faktura eller annen elektronisk forsendelsesmåte eller avtale om gjentatte direkte debiteringer (avtalegiro) kan videreføres med Fjordkraft AS (org. nr.: 976 944 682) som ny betalingsmottaker, og underretning i henhold til finansavtaleloven §26 ivaretas av Fjordkraft AS.
- f. Faktura sendes som hovedregel til kunden som papirfaktura. Fjordkraft anbefaler e-faktura eller annen elektronisk forsendelsesmåte. Dersom kunden velger en annen fakturatype kan det komme fakturagebyr i tillegg, etter de til enhver tid gjeldende satser.
- g. Dersom kunden ikke betaler faktura innen forfallsdato, minimum 12 dager fra produksjon av faktura, kan Fjordkraft eller Fjordkrafts innfordringspartner sende varsel om purring til kundens registrerte mobiltelefonnummer eller e-postadresse. Ved manglende betaling innen forfallsdato vil forsinkelsesrenter beregnes fra første dag etter forfallsdato. Dette gjelder også ved avtalt nedbetalingsplan. Forsinkelsesrentene kommer i tillegg til purregebyr. Fjordkraft benytter rentesatsen som er satt av Finansdepartementet.
- h. For betalingsutsettelse eller deling av faktura påløper et gebyr.
 - i. Dersom kunden ved opphør av kundeforholdet har noe til gode hos Fjordkraft utbetales bare beløp over 50 kr.
 - j. Dersom kunden har valgt "Full Kontroll" gjelder også vilkår for [Full Kontroll](#).
 - k. Dersom kunden har valgt "Trippelgaranti" gjelder også vilkår for [Trippelgaranti](#).
 - l. Dersom kunden er registrert som plusskunde gjelder vilkår for [Solkonto](#).
- n. Dersom kunden har valgt tilleggstenesten «Norsk vannkraft» får kunden opprinnelsesgarantier fra vannkraft tilsvarende sitt strømforbruk. Kunden kan til enhver tid se hvilket vannkraftverk som gir opprinnelsesgarantier på Min side. Tjenesten faktureres per dag etter gjeldende priser.
- n. Inkludert i avtalen er Fjordkraft 100 % Fornøyd. Dersom kunden ikke er fornøyd med avtalen, kan kunden etter 3 måneder fra oppstart av kundeforholdet få tilbakebetalt fastbeløpet for perioden kundeforholdet varer. Kunden betaler kun for strømmen som er brukt, inkludert nettleie og eventuelle tilleggstenester. Garantien avgrenses til å gjelde de 3 første månedene etter leveringsoppstart. Fjordkraft 100 % Fornøyd kan ikke gjøres gjeldende etter 4 måneder fra oppstart.
- o. Dersom kunden mottar en fordel/rabatt/bonus kan Fjordkraft kreve bindingstid og evt. bruddgebyr. Oppstartsrabatt gis kun en gang pr. strømanlegg. Betingelser for bindingstid avtales i kundens kontrakt.

Kort oppsummering av punkt 3:

Som kunde får du fornøydgaranti med på kjøpet, og du kan velge elektronisk faktura dersom du vil unngå fakturagebyr.

4. Betingelser for PowerSpot

- a. PowerSpot består av Strøm til Innkjøpspris, inkludert Fjordkrafts Trippelgaranti.
- b. Med Innkjøpspris menes i denne avtalen: et timeveid gjennomsnitt av spotprisen fra strømbørsen Nordpool per måned med tilhørende innkjøpskostnader i området der strømmen leveres.
- c. Avtalen strøm til innkjøpspris har i tillegg et fast månedlig beløp som er uavhengig av strømforbruk og et variabelt påslag i øre per kWh. Det variable påslaget kan endres med 2 ukers varsel på Fjordkrafts nettsider eller i Min side. I samsvar med Lov om elsertifikater inneholder påslaget kostnader knyttet til kjøp av elsertifikater.
- d. Prisen for hver måned er kjent ca. 1 uke etter månedens utløp og offentliggjøres på våre nettsider.
- e. Rabatt kan bare gis en gang per strømanlegg. Kunden må betale tilbake rabatten dersom korrekt leverandørbytte, med strømleveranse fra Fjordkraft i en periode på seks måneder fra leveransens oppstart ikke gjennomføres. Avtalen løper inntil den blir sagt opp. Etter utløpet av seks månedersperioden løper avtalen til den sies opp. Begge parter kan fritt si opp avtalen med 14 dagers varsel, uten at det foreligger krav om saklig grunn.
- f. Inkludert i avtalen er til enhver tid Fjordkrafts Trippelgaranti. Trippelgaranti er kostnadsfri de tre første månedene fra avtalen er etablert og

faktureres deretter etter de til enhver tid gjeldende betingelser som fremkommer på Fjordkrafts nettsider. Dersom kunden ikke ønsker Trippelgaranti meldes dette til Fjordkraft. Vilkår for Fjordkrafts Trippelgaranti er tilgjengelig på fjordkraft.no/trippelgaranti.

- g. Kunden må betale et bruddgebyr på inntil verdien av gitt gavekort dersom strømleveranse fra Fjordkraft i en periode på seks måneder fra leveransens oppstart ikke gjennomføres. Etter utløpet av seks månedersperioden blir kunde overført til vår standard innkjøpspris-avtale Strøm til Innkjøpspris. Avtalen løper til den sies opp. Begge parter kan fritt si opp avtalen med 14 dagers varsel, uten at det foreligger krav om saklig grunn.

5. Angrefrist

Dersom avtale om kjøp av elektrisk kraft inngås ved fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted, gjelder bestemmelsene i «Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg mv.» Kunden kan gå fra avtalen uten å oppgi noen grunn innen 14 dager etter at kraftleverandøren har oppfylt sin opplysningsplikt i henhold til angrerettloven.

Last ned [Angrerettskiema](#)

Elbil:

Avtalen har i tillegg et fast månedsbeløp som er uavhengig av strømforbruk og et variabelt påslag i øre per kWh. Det variable påslaget kan endres med 2 ukers varsel på Fjordkrafts nettsider eller i Min side. I samsvar med Lov om elsertifikater inneholder påslaget kostnader til kjøp av elsertifikater

Eurobonus:

EuroBonus-avtalen har i tillegg et fast månedsbeløp som er uavhengig av strømforbruk og et variabelt påslag i øre per kWh. Det variable påslaget kan endres med 2 ukers varsel på Fjordkrafts nettsider eller i Min side. I samsvar med Lov om elsertifikater inneholder påslaget kostnader til kjøp av elsertifikater.

Fjordkraft Spotpris web:

I tillegg til strømprisen har avtalen et påslag per kWh. Påslaget inkluderer kostnader til offentlig pålagte elsertifikater og kan endres med to ukers varsel via Fjordkrafts nettsider eller Min side. Påslaget kan variere mellom kunder, utfra eventuelle fritak for elsertifikater og tidspunktet for avtaleinngåelse.

Fjordkraft Spotpris:

Avtalen Fjordkraft Spotpris har i tillegg et fast månedsbeløp som er uavhengig av strømforbruk og et variabelt påslag i øre per kWh. Det variable påslaget kan endres med 2 ukers varsel på Fjordkrafts nettsider eller i Min side. I samsvar med Lov om elsertifikater inneholder påslaget kostnader til kjøp av elsertifikater.

Fjordkraft web:

Prisen på Fjordkraft Web endres vanligvis med 2 ukers varsel. Prisendringer kunngjøres på www.fjordkraft.no/minside. Strømvartalen har et fast månedlig beløp som er uavhengig av strømforbruk.

Flytende Strøm:

Prisen på Flytende Strøm endres vanligvis med 7 dagers varsel. Prisendringer kunngjøres på www.fjordkraft.no/minside. Strømvartalen har et fast månedlig beløp som er uavhengig av strømforbruk.

Forutsigbar:

Prisen på Forutsigbar endres vanligvis med 2 ukers varsel. Prisendringer varsles via Fjordkrafts nettsider eller Min side.

Fjordkraft Garantert Fornøyd:

Med bakgrunn i Fjordkraft Garantert Fornøyd sin garanti, kan strømprisen endres umiddelbart etter at dette er varslet på Fjordkrafts nettsider. Konkurrentgarantien og kampanje fastbeløp utløper etter 6 mnd, etter dette må kunden aktivere ny garanti.

Garantistrøm:

Fjordkraft Garantistrøm er en variabel kraftprisavtale. Garantistrøm gir kunden et pristak for strømprisen i en definert periode som varsles på kundes Minside. Kunden blir også varslet om pristak på SMS/E-post dersom kunde har valgt dette.

Industri Energi Topp 3:

Med bakgrunn i Fjordkraft Topp 3 sin garanti, kan strømprisen endres umiddelbart etter at dette er varslet på Fjordkrafts nettsider. Dette medfører at varslingsplikten på 14 dager opphører og at kunden ikke varsles spesielt ved vesentlige prisendringer. LO

LO Favør Innkjøpspris:

Avtalen LOfavør Innkjøpspris har i tillegg et fast månedlig beløp som er uavhengig av strømforbruk og et variabelt påslag i øre per kWh. Det variable påslaget kan endres med 2 ukers varsel på www.fjordkraft.no/minside. I samsvar med Lov om elsertifikater inneholder påslaget kostnader knyttet til kjøp av elsertifikater.

LO Favør Topp 3:

Med bakgrunn i prisgarantien kan strømprisen endres umiddelbart etter at dette er varslet på Fjordkrafts nettsider. Kunden varsles ikke spesielt ved prisendringer.

Powerspot:

Avtalen strøm til innkjøpspris har i tillegg et fast månedlig beløp som er uavhengig av strømforbruk og et variabelt påslag i øre per kWh. Det variable påslaget kan endres med 2 ukers varsel på Fjordkrafts internettsider eller i Min side. I samsvar med Lov om elsertifikater inneholder påslaget kostnader knyttet til kjøp av elsertifikater.

Spot web:

Innkjøpsprisen for hver måned er kjent ca. 1 uke etter månedens utløp og offentliggjøres på våre nettsider.

Spotpris online:

I tillegg til strømprisen har avtalen et påslag per kWh. Påslaget inkluderer kostnader til offentlig pålagte elsertifikater og kan endres med to ukers varsel via Fjordkrafts internettsider eller Min side. Påslaget kan variere mellom kunder, utfra eventuelle fritak for elsertifikater og tidspunktet for avtaleinngåelse.



FORBRUKEROMBUDET

Til alle norske kraftleverandører

Deres ref.

**Vår ref.
Sak nr: 16/2029-1
Saksbehandler: Stine Uri**

**Dato:
14.10.2016**

Orientering om nye standardvilkår for levering av kraft

Forbrukerombudet fører tilsyn med at de næringsdrivendes markedsføring, handelspraksis og avtalevilkår i forbrukerforhold er i samsvar med markedsføringsloven (mfl.) samt tilsyn med at de næringsdrivende overholder pliktene etter angrerettloven (angrl.). For mer informasjon om vår virksomhet se www.forbrukerombudet.no.

Energi Norge og Forbrukerombudet har blitt enige om nye standardvilkår for levering av kraft til forbrukere. Dere kan finne de nye standardvilkårene for kraftlevering her:

<https://forbrukerombudet.no/lov-og-rett/standardkontrakter/standard-kraftleveringsavtale>.

Forbrukerombudet ønsker med dette brevet å påpeke noen viktige endringer i standardvilkårene. Forbrukerombudet ser også grunn til å minne leverandørene på kravene til opplysninger som følger av angrerettloven og markedsføringsloven ved inngåelse av avtaler med forbrukere på internett.

Vi ber dere særlig være oppmerksom på disse endringene i standardvilkårene:

- Endringer i pris eller andre endringer i vilkårene for en strømvaktale, skal varsles forbrukeren i tråd med kravene som oppstilles i § 6 i standardvilkårene. Det fremgår her at alle endringer, med unntak av løpende endringer i markedsprisen, skal varsles direkte til kunden i form av e-post, SMS, brev e.l. Varsling på en «Min side»-funksjon på leverandørens nettside regnes ikke som direkte varsel med mindre kunden aktivt har valgt å bli varslet på denne måten. Ved vesentlige endringer i vilkårene kreves det uttrykkelig aksept fra kunden for at avtalen skal fortsette å løpe. En vesentlig endring vil eksempelvis være endring av produkttype.
- Standardvilkårenes §§ 5-1 og 5-2 setter nå klare rammer for hvordan et eventuelt vederlag fra kunder som ønsker å si opp fastprisavtaler eller andre tidsavgrensede avtaler skal beregnes. Forbrukerombudet minner om at vilkår om bindingstid eller lignende vilkår kun kan benyttes dersom forbrukerne får en økonomisk fordel som står i rimelig forhold til bindingstidens lengde. Ved oppsigelse av en avtale med

bindingstid kan det kreves at kunden betaler et gebyr som tilsvarer den økonomiske fordel kraftleverandøren har gitt kunden, for eksempel i form av gavekort eller rabatter. Dersom kunden er inne i siste halvdel av bindingstiden, halveres gebyret.

- Betalingsvilkårene den enkelte leverandør benytter, skal fremgå klart og tydelig av leverandørens avtalevilkår. Modell for hvordan faktureringsvilkårene kan utformes er tatt inn i vilkårenes § 3-2.
- Det er åpnet for at man gjennom standardvilkårene avtaler at kunder som ikke har inngått ny avtale før opphør av fastprisavtaler overføres til et standardprodukt, eksempelvis «Standard spot» med 5 øre/kWh i påslag, se § 5-3.

Dere bes om å ta i bruk de nye standardvilkårene snarest mulig og senest innen 01.01.2017.

* * *

Forbrukerombudet ser for øvrig at flere kraftleverandører bruker to sett med generelle vilkår ved inngåelse av strømvavtaler med forbrukere, typisk ved at det benyttes ett sett med «særvilkår» som leverandøren har oppstilt som supplerer eller eventuelt kommer i stedet for standardvilkårene som Energi Norge og Forbrukerombudet har fremforhandlet. I tillegg kommer den konkrete produktbeskrivelsen, som det selvsagt er naturlig å skille ut fra de generelle avtalevilkårene.

En to-delning av avtalevilkårene gjør vilkårene mindre oversiktlige for forbrukeren og kan føre til at det oppstår tvil om hvilke vilkår som faktisk gjelder. En slik modell avviker også fra det som er vanlig innen de fleste andre bransjer. Praksisen reiser spørsmål etter mfl. § 22, som blant annet stiller krav til klare avtalevilkår.

Dersom dere i dag har delt opp de generelle avtalevilkårene dere benytter ved inngåelse av avtaler med forbrukerkunder, ber vi om at dere endrer denne praksisen. Vi presiserer at beskrivelsen av det konkrete produktet kunden bestiller ikke trenger å tas inn i standardvilkårene.

Vi ber om at dette gjennomføres snarest mulig og senest innen 01.01.2017.

* * *

Forbrukerombudet sendte 18.12.2015 ut brev til samtlige kraftleverandører hvor vi redegjorde for kravene angrerettloven og markedsføringsloven stiller til inngåelse av avtaler med forbrukere på internett. Kopi av brevet følger vedlagt.

Forbrukerombudet har merket seg at flere kraftleverandører fortsatt ikke har endret praksis i tråd med kravene vi redegjorde for i brevet. Vi ber derfor om at dere i forbindelse med implementeringen av nye standardvilkår også foretar nødvendige endringer på nettsidene deres for å overholde kravene som følger av markedsføringsloven og angrerettloven. Vi nevner spesielt bestemmelsen i angrl. § 16 som krever at når strømlleverandører inngår avtaler med forbrukere elektronisk, eksempelvis på internett, skal leverandøren gjøre forbrukeren oppmerksom på visse opplysninger i *tydelig og i fremhevet form* umiddelbart før forbrukeren bestiller. Opplysningene som skal fremheves rett før bestilling er den samlede prisen for varen eller tjenesten medregnet avgifter, opplysninger om varens eller tjenestens viktigste egenskaper og opplysninger om avtalens varighet og eventuelt minste bindingstid, samt oppsigelsesfrist og eventuelle bruddgebyr.

Ved eventuelle spørsmål om de enkelte bestemmelsene i standardvilkårene eller kravene til nettsidene deres som følger av markedsføringsloven og angrerettloven, kan dere ta kontakt med Mats Bjønnes (mb@forbrukerombudet.no) eller Anders Sæve Obrestad (aso@forbrukerombudet.no).

Med vennlig hilsen
for Forbrukerombudet

Frode Elton Haug
juridisk direktør

Vedlegg:
Brev fra Forbrukerombudet til alle norske kraftleverandører datert 18.12.2015.

Dine valg

Vi sender fordeler til alle kunder som ønsker det. Dine valg er registrert her og du kan når som helst endre dem.

Ønsker du å få gode rabatter og relevante tilbud på e-post, sms eller i sosiale medier som du kan benytte hos Fjordkraft og våre samarbeidspartnere?

☒ Ja

☒ E-post

☒ SMS

☐ Nei

Lagre endringer

VARSLINGER

- ☐ Motta E-post varsel når det kommer nye meldinger i innboks
- ☐ Motta SMS varsel når det kommer nye meldinger i innboks

Lagre varslinger