

**Telinet Energi AS**  
**Strandveien 50**

**1366 LYSAKER**

**Dykkar ref.**

**Vår ref.**

**Dato:**

**Sak nr:** 08/1527-6

26.08.2008

**Sakshandsamar:** Tonje Hovde Skjelbostad

**Dir.tlf:** 45 49 00 37

### **Telinets marknadføring frå stand - mfl. §§ 1, 2, 2a og 3**

Forbrukarombudet skal, som de er kjend med, føre tilsyn med at dei næringsdrivande si marknadføring og avtalevilkår er i samsvar med marknadføringslova.

Vi viser til vår sak 07/2710 om marknadføring frå Telinet Energi (Telinet). Under føresetnad av at Telinet si marknadføringa vart innretta i samsvar med Forbrukarombudet sine standpunkt uttrykt i brev av 06.03.08 og 20.12.07 vart saka avslutta hos Forbrukarombudet.  
./.

Telinet bekrefta i brev av 21.01.08 å ville endre si marknadføring i samsvar med Forbrukarombudet sine standpunkt, og vi ser difor svært alvorleg på at vi på nytt har motteke klager på Telinet Energi si marknadføring av straum frå fleire forbrukarar, samt frå kraftleverandøren LOS.

Klagene går mellom anna på negativt sal, manglande og villeiande informasjon om prisar og vilkår ved avtaleinngåing og feilaktige påstandar om konkurrentar sine prisar og tenester.  
./.

#### **Negativt sal**

Det går fram av klagene til forbrukarane Afsaneh Adampour og Marta Buday at dei har blitt overført som kundar til Telinet, til tross for at dei ikkje har inngått avtale om det.

Mfl.§ 2a set forbod mot å krevje betaling for, eller levere, varer, tenester eller andre ytingar utan etter avtale. Problemstillingane omkring negativt sal er grundig gjennomgått i vårt brev av 20.12.07 under punkt 1.2.

Dersom framstillingane frå forbrukarane er korrekte, har Telinet handla i strid med mfl. § 2a om negativt sal ved å overføre forbrukarane til Telinet utan at det er inngått avtale om det.

Vi ber om at de vil innrette dykk etter våre standpunkt i brev av 20.12.07 på dette punktet. Vidare ber vi om at de gjer greie for kva som har skjedd i desse sakene, samt at de ordnar opp i høve til klagarane.

## **Villeiande og utilstrekkeleg rettleiande marknadsføring**

I klagene vi har motteke blir det mellom anna nemnd som villeiande og utilstrekkeleg rettleiande marknadsføring at forbrukarane ikkje får opplysningar om at avtalen med Telineet føreset forskotsfakturering, i tillegg til manglande opplysningar om at det er 1 års bindingstid og gebyr ved brot på bindingstida.

Villeiande og utilstrekkeleg rettleiande marknadsføring er i strid med mfl.§§ 2 og 3. De finn ei meir utfyllande framstillinga av problemstillingane omkring negativt sal i punkt 1.3 i det ovanfor nemnde brev.

Når vesentlege avtalevilkår som forskotsfakturering og bindingstid på 1 år ikkje blir presentert ved avtaleinngåinga, vil marknadsføringa vere i strid med mfl.§§ 2 og 3 og angrerettlova § 7b.

Vi ber om at de gir tilstrekkeleg informasjon om alle avtalevilkår i marknadsføringa, og at de på dette punkt innretta marknadsføringa i samsvar med våre standpunkt som beskrive under punkt 1.3 i brev av 20.12.07.

### **Bruk av "spar-påstandar"**

Telineet sine seljarar gir inntrykk av at ein kan spare pengar ved å bytte til Telineet, til dømes ved påstandar om at forbrukar vil spare konkrete kronebeløp ved kjøp av straum frå Telineet, utan å ta omsyn til forbrukarane sitt individuelle straumforbruk.

Bruk av slike påstandar har vi nemnd særskilt under punkt 1.3 i vårt brev av 20.12.07, og der går det fram at bruk av slike generelle påstandar når det gjeld marknadsføring av straum, lett vil vere eit brot på mfl.§§ 2 og 3 om villeiande og utilstrekkeleg rettleiande marknadsføring.

Med grunnlag i dei standpunkt som går fram under punkt 1.3 i det nemnde brev, ber vi om at de avstår frå bruk av slike påstandar i dykkar framtidige marknadsføring.

### **Negativ og villeiande omtale av konkurrentar i marknadsføring**

Dersom klagar si framstilling er korrekt, har Telineet ved fleire høve komme med uriktig og villeiande informasjon om prisar og tilbod frå LOS, og framsett ein påstand om at klagar sin avtale hos Norges Energi ikkje kan vere så gunstig som den faktisk er.

I følgje klagen frå LOS har seljarar frå Telineet komme med mellom anna desse utsegna:

- "LOS vil sette opp prisen til over 1 krone per kWh til vinteren"
- "Du kan spare mange tusen ved å bytte til Telineet"
- "LOS har et årsgebyr pålydende 600 kroner bare for å ha deg i registeret sitt"

Då Telineet opererar i same marknad som LOS, og har framsett desse påstandane i same geografiske område som LOS opererar, kan det ikkje vere tvilsamt at hensikta med å framsette desse påstandane er å selje meir av Telineet sine egne produkt.

Å framsette uriktig og villeiande informasjon om konkurrentar sine tilbod på ein måte som er eigna til å påverke etterspurnaden etter egne varer, tenester eller andre ytingar, vil vere i strid med mfl.§§ 2 om villeiande marknadsføring.

Vidare set mfl. § 1 forbod mot at det i næringsverksemd blir gjort handling som er i strid med god forretningsskikk næringsdrivande i mellom, eller som er urimeleg i høve til forbrukarar eller som for øvrig er i strid med god forretningsskikk.

Ein framgangsmåte der ein næringsdrivande framsett villeiande påstandar om konkurrentane sine tenester for å fremje sal av eigne tenestar, vil og kunne bli ramma av regelen i mfl. § 1 om marknadsføring som er urimeleg i høve til konkurrentar og ovanfor forbrukarar.

Forbrukarombodet ser svært alvorleg på marknadsføringsmetodar frå Telineet der det blir framsett villeiande påstandar om konkurrentar sine tenester, og ber om at de umiddelbart avstår frå slike marknadsføringsmetodar.

\*\*\*

Vi ber om at Telineet Energi innrettar si marknadsføring når det gjeld negativt sal, villeiande og utilstrekkeleg rettleiande marknadsføring, bruk av "spar-påstandar" og negativ og villeiande omtale av konkurrentar i si marknadsføring i samsvar med Forbrukarombodet sine standpunkt som uttrykt ovanfor og i vårt brev av 20.12.07.

Vi ber om ei stadfesting på det ovanfor nemnde, samt Telineet sine kommentarar til dei påstandar vi har peikt på **snarast og seinast innan 15. september 2008**.

Mfl. § 14 jf. § 12 gir Forbrukarombodet og Marknadsrådet heimel til å leggje ned forbod mot lovstridig marknadsføring dersom den næringsdrivande ikkje frivillig innrettar marknadsføringa etter lova sine reglar. Forbrukarombodet har tidlegare tatt opp liknande tilhøve som vi no har fått nye klager på med Telineet, og har fått bekrefta at dykk ville skjerpe inn marknadsføringa.

Dersom vi ikkje skulle få den stadfesting på endring av Telineet si marknadsføring som vi har etterspurt, eller dersom vi skulle få nye henvendelsar som tyder på at Telineet framleis ikkje har innretta seg etter våre synspunkt i saka, vil vi fatte forbodsvedtak eller bringe saka inn for Marknadsrådet, jf. mfl. § 14 og 13.

Med vennleg helsing  
for Forbrukarombodet

Frode Elton Haug  
Seksjonssjef

Vedlegg                      Klagene  
Forbrukarombodet sine brev til Telineet av 20.12.07 og 06.03.08

Gjenpart                      LOS AS, Serviceboks 603, 4606 Kristiansand  
Jon Jomaas, [jonjomaas@gmail.com](mailto:jonjomaas@gmail.com)  
Audun Sæther, [audun@izte.net](mailto:audun@izte.net)  
Marta Buday, [marta.buday@khm.uio.no](mailto:marta.buday@khm.uio.no)  
Afsaneh Adampour, [mina.adp@gmail.com](mailto:mina.adp@gmail.com)  
Liv og Egil B. Knutsen, Rykenvn. 11, 4825 ARENDAL

