

Generell uttalelse vedrørende henvendelser fra misfornøyde kunder hos Vitel AS

Etter at Vitel AS opphørte sin virksomhet som kraftleverandør, har Elklagenemnda mottatt flere hundre henvendelser fra kunder som er misfornøyd med selskapets virksomhet. Flere av disse ønsker å klage og klagene har flere fellestrekk som nemnda finner det riktig å uttale seg generelt om. Nemnda har hittil fulgt vanlig prosedyre i slike saker. Kundernes klager er videreformidlet til Vitel AS som er bedt om å uttales seg. Nemnda har i tillegg i to brev datert 07.04.10 og 09.04.10, bedt Vitel om informasjon vedrørende avtaleinngåelse, hvilke produkttyper som er solgt, hvordan prisøkninger er varslet med mer. Vitel har fortløpende besvart nemndas henvendelse i enkeltsaker og også gitt et svar på vårt brev av 07.04.10.

Avtalene

Felles for mange av de henvendelser nemnda har fått, er at skriftlig inngåtte avtaler ikke er dokumentert. Vitel opplyser på nemndas forespørsel at kunden enten signerer på kontrakt, SMS bekreftelse, mail eller bestiller direkte på vår internettside og at alt er lagret elektronisk. I alle saker nemnda har hatt, har ingen av partene likevel bestridt at det eksisterer et avtaleforhold. Nemndas inntrykk, på bakgrunn av de henvendelser som er mottatt, er at flertallet har blitt kunder ved å benytte internettsiden.

Felles for mange henvendelser er videre at kundene har oppfattet avtalen med Vitel som fordelaktig rent prismessig. Disse kundene, som har betalt forskuddsvis, opplever at de prisene som er lagt til grunn ved avregning ikke er fordelaktige og i samsvar med avtalen, men høyere enn hva som gjaldt i markedet på samme tidspunkt.

Vitel opplyser på nemndas forespørsel at de har operert med 26 ulike produkter/produktnavn. Det har ikke lyktes nemnda å finne ut hva som karakteriserer de ulike produktene eller hva som er forskjellene på de ulike produktene. I Vitels svar til nemnda er det listet opp navn på alle produkttypene og det er opplyst hvilke produkter hvor endring av pris er meldepliktig. Ifølge Vitel gjelder denne meldeplikten kun 3 produkter, men i mangel av dokumentasjon på inngåtte avtaler er det vanskelig å se om kunden er gjort oppmerksom på dette. Av den dokumentasjon som er fremlagt for nemnda, synes det som om de "Generelle vilkår" Vitel benytter, er likelydende og benyttet på alle produktene, også på andre produkter og tjenester enn strømsalg.

De generelle vilkår som Vitel benytter er på flere punkter avvikende fra den Standard kraftleveringsavtale som er inngått mellom bransjen og Forbrukerombudet. I de generelle vilkår, § 12, opplyser Vitel:

"Utover våre generelle vilkår, gjelder vilkårene i Standard kraftleveringsavtale, fremforhandlet av Forbrukerombudet og Energi Norge".

I Standard kraftleveringsavtale går det frem at det er anledning til å avtale særvilkår og at disse går foran bestemmelsene i standardavtalene. Kraftleverandør plikter imidlertid å opplyse på hvilke områder særvilkårene avviker fra standardavtalen og hvilke konsekvenser dette har

for kundene. Nemnda betrakter på denne bakgrunn Standard kraftleveringsavtale som en del av den inngåtte avtale mellom Vitel og kundene. Videre vurderer nemnda Vitels generelle vilkår som særvilkår i standardavtalens betydning.

De fleste kundene som har henvendt seg til nemnda har gjennomført et leverandørbytte for å bli kunde hos Vitel. Etter Standard kraftleveringsavtale skal leverandørbytter gjennomføres på basis av skriftlige avtaler mellom kunde og ny leverandør. Det samme er nedfelt i § 2-2 i forskrift til energiloven om måling med mer. På tross av Vitels opplysninger, kan ikke nemnda se at dette er dokumentert.

Vitel har etter nemndas oppfatning, på bakgrunn av den fremlagte dokumentasjon, ikke opplyst på hvilke områder vilkårene avviker fra standardavtalen og hvilke konsekvenser dette har for kunden.

Pris og prisendringer

Med et mulig unntak for fastprisavtaler, er det på bakgrunn av foreliggende dokumentasjon vanskelig for nemnda å fastslå hvilken pris som er avtalt mellom partene. I de generelle vilkårs § 1 heter det at alle priser er oppgitt inkludert mva og at prisene kan forandres og at dette skjer gjennom varsling på selskapets hjemmesider med 14 dagers varsel. Bestemmelsen forutsetter at det er fastsatt en pris, ellers ville en beskrivelse av endringsprosedyrene gi liten mening.

Et annet sted i de generelle vilkår, under avsnittet ”Strøm” omtales en Topp 5 garanti. Her heter det at kundens pris skal på årlig basis være en av de 5 rimeligste målt mot en representativ liste over landets strømpriser hentet fra Konkurransetilsynets prisliste eller leverandørenes egne hjemmesider. Garantiperioden regnes fra nyttår til nyttår. Hvis dette er den pris som det refereres til i de generelle vilkårs § 1, gir bestemmelsene om prisendring ingen mening. Nemnda antar derfor at garantiprisen refererer seg til ett eller flere produkter, eksempelvis produkter som har fått betegnelsen T 5 eller lignende på Vitels oversikt over ulike produkter.

På bakgrunn av ovenstående resonnering og i mangel av annen dokumentasjon, oppfatter nemnda begrepet ”pris” i Vitels generelle vilkår §1 som den pris som er lagt til grunn for forskuddsbetaling og at det er endring i denne pris som skal varsles på hjemmesider med 14 dagers varsel.

Etter nemndas oppfatning er bestemmelsene om pris i de generelle vilkår uklare og upresise. Vitel må ta ansvaret for ikke å ha utformet bestemmelsene på en måte som gir en entydig forståelse. Vitel opplyser selv at varslingsplikt om prisendringer kun gjelder 3 produkter. Nemnda kan ikke se at dette er klarlagt for kunden. Når de samme vilkår er brukt på alle produkter, anser nemnda at bestemmelsen om varsling av prisendringer også gjelder alle produkter. Et unntak gjelder for fastprisavtaler hvor pris i avtaleperioden er entydig avtalt mellom partene. En variant er de produkter som Vitel betegner som spotprisprodukter. Dersom disse avtalene gir kunden strøm til spotpris, er det naturlig å forstå at det er denne pris som skal legges til grunn ved avregning.

Prisendringsrutinene i Standard kraftleveringsavtale stiller strengere krav til endring i pris enn de generelle vilkår. Disse prisene gjelder imidlertid kun produktet Standard variabel kraftpris, et produkt Vitel opplyser de ikke har, på tross av navnelikhet med et par av Vitels produkter.

Opphør av fastprisavtaler

Noen kunder som har henvendt seg til nemnda mener Vitel bør erstatte det tap de har lidt ved at Vitel bryter avtalene. Vitel viser til de generelle vilkår og tilbyr å betale et opphørsgebyr på kr. 590 for avtalebruddet. Etter nemndas oppfatning er også denne bestemmelsen uklar. Det er nærmest å fortolke den til kun å gjelde det tilfelle at kunden bryter avtalen. Vitel har ansvaret for ikke å ha uttrykt seg klarere i vilkårene og Vitel bør derfor etter nemndas oppfatning erstatte det dokumenterte tap kunden lider som følge av kontraktsprinsippet. Det kan finnes flere måter å beregne dette tapet på. For nemnda vil det være akseptabelt om tapet beregnes som differensen i pris mellom kontrakt med Vitel og den rimeligste pris det var mulig å oppnå i markedet for fastpriskontrakter da avtaleforholdet opphørte.

Oppsummering

Etter nemndas oppfatning er det uklart hvilke betingelser som er lagt til grunn for avtaleinngåelser mellom Vitel og de kunder som har henvendt seg til nemnda. Ifølge Vitel gjelder ulike betingelser for ulike produkter, men nemnda kan ikke se at dette er dokumentert eller skikkelig opplyst for kundene. Det synes som om selskapets "Generelle vilkår" er benyttet for alle produktene. Ansvaret for denne uklarhet må Vitel bære. Nemnda legger også til grunn at Standard kraftleveringsavtale gjelder for forhold som ikke er regulert i Vitels generelle vilkår. På flere punkter har ikke Vitel oppfylt krav i Standard kraftleveringsavtale. Dette gjelder spesielt informasjon til kundene om avvik og konsekvenser av avvik.

Flertallet av de kunder som har henvendt seg til nemnda vil ikke akseptere den pris som er lagt til grunn ved endelig avregning. De viser til den pris som er lagt til grunn ved forskuddsbetaling og mener ny pris ikke samsvarer med avtalen. Nemnda har merket seg at det både på bransjehold og forbrukerforhold manes til forsiktighet når det gjelder forskuddsbetaling. Dersom et selskap kommer i økonomiske vanskeligheter, påtar kunden seg stor risiko ved å akseptere et slikt betalingsprinsipp og det kan by på vanskeligheter og få penger refundert. Forskuddsbetaling er likevel ikke forbudt og må aksepteres så lenge metoden er opplyst for kunden og basert på et rimelig fremtidig forbruks- og prisanslag. I de saker nemnda har hatt til behandling har begge parter lagt til grunn at det eksisterer et avtaleforhold og at det skal betales for bruk av strøm. Uenigheten gjelder i hovedsak hvilken pris som skal legges til grunn.

Vitel har hevdet at den varslingsplikt som er inntatt i de generelle vilkår kun gjelder et fåtalls produkter. Nemnda kan ikke se at dette er tydeliggjort tilstrekkelig i de avtaler som er inngått. Nemnda legger derfor til grunn at varslingsregelen med 14 dagers frist er ment å gjelde for alle produkter unntatt fastprisprodukter og eventuelle avtaler hvor det uomtvistelig er den til enhver gjeldende spotpris som skal legges til grunn.

Vitel har opplyst at de har fulgt varslingsregelen for de produkter som omfattes av varslingsplikt. Vitel har imidlertid tross oppfordring etter nemndas oppfatning ikke dokumentert at varslinger lagt ut på nettet, hva som eventuelt er varslet og når disse varslingene er lagt ut. Nemnda legger derfor til grunn at varslingsplikten ikke er oppfylt.

Konsekvensen av at prisendringer ikke er varslet på korrekt måte er at en annen pris enn den pris Vitel har benyttet ved avregningene må legges til grunn. Det er nærliggende at den pris som benyttes da er den pris som er benyttet ved forskuddsbetalingen. Nemnda har ikke full

oversikt når det gjelder hvilke priser dette er, men i de tilfellene hvor kunden har henvendt seg til nemnda har det ikke vært klaget på denne prisen. Bestemmelsen om garantert pris som Vitel har i sine generelle vilkår, er uklar og lite egnet til bruk i dette tilfellet hvor kraftleverandør innstiller sin virksomhet i begynnelsen av året.

Nemnda har fått opplyst at Vitel ikke er konkurs, men forstått det slik at selskapet ville få vanskeligheter med å oppfylle sine forpliktelser dersom virksomheten som kraftleverandør ikke opphørte. Ved en konkurs vil kunder som har penger til gode, få redusert sine muligheter til å få igjen tilgodehavende. Nemnda har merket seg at Vitel tilbyr klagere et forlik som går ut på at avregningen skjer på basis av spotpris i angjeldende periode. Nemnda har videre ansett det som innenfor sitt kompetanseområde å medvirke til forlik. På denne bakgrunn vil nemnda anbefale kundene å inngå et forlik med Vitel hvor de endelige avregningene baseres på spotpris. Etter nemndas oppfatning gir dette kundene et rimelig oppgjør alt tatt i betraktning.

For kunder som ikke har akseptert faktura fra Vitel og som har klaget på den pris som er fakturert, gjør nemnda oppmerksom på at Vitel ikke har anledning til å benytte inkasso så lenge kravet er omstridt.

Når det gjelder erstatning av økonomisk tap for avbrutte fastpriskontrakter, vises det til avsnitt ovenfor.

Flere kunder har kritisert de nettmedier som har formidlet kontakt til Vitels hjemmesider og spurt om slik virksomhet er lovlig. Kundene har oppfattet det slik at strøm til beste betingelser loves. Nemnda har imidlertid kun kompetanse til å behandle avtaler mellom kunder og leverandører. Slike formidlere er ikke å anse som kraftleverandører og faller derfor utenfor nemndas kompetanseområde.

Med mindre andre opplysninger kommer til, vil nemnda i sin behandling av innkomne like saker, legge de synspunkter som det er gitt uttrykk for i denne uttalelse, til grunn. Det tas forbehold om individuelle variasjoner som kan føre til andre konklusjoner.

Oslo, 26.04.10

Olav Nyhus
sign.

Einar Kaspersen
sign.

Christine Otterstad
sign.

Ivar Lingaas
sign.

Jon Aadland
sign.