



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 18/2022

Viðskiptahættir N1 rafmagns ehf.

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til N1 rafmagns ehf. (hér eftir N1), dags. 20. janúar 2022, vísaði stofnunin til ábendinga sem henni bárust í tengslum við skort á birtingu verðupplýsinga fyrir svokallaða „*þrautavaraleið*“ og fullyrðingar félagsins um „*ódyrasta rafmagnið*“ í markaðsefni þess. Vísaði stofnunin til þess að þrautavaraviðskiptavinir greiddu annan taxta en þeir viðskiptavinir sem skráðu sig í viðskipti hjá félaginu. Þrátt fyrir það væri hvergi á heimasíðu félagsins, n1rafmagn.is, hægt að finna upplýsingar um það verð sem neytendur greiddu fyrir hverja kWst þegar neytendur gerast viðskiptavinir félagsins á grundvelli reglna um söluaðila til þrautavara.

Vísaði stofnunin til ákvæða 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr., f. liðar 1. mgr. 10. gr. og 1. mgr. 13. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, ásamt 3. gr. reglna nr. 536/2011, um verðupplýsingar og einingarverð við sölu á vöru. Óskaði stofnunin eftir því að félagið sannaði fullyrðinguna „*ódyrasta rafmagnið*“, ásamt því að leggja fram frekari athugasemdir og/eða skýringar við erindið, innan tveggja vikna frá dagsetningu þess.

2.

Svar barst Neytendastofu með bréfi frá félaginu, dags. 15. febrúar 2022, þar sem athugasemdum stofnunarinnar var hafnað.

Í bréfi félagsins kom fram að um starfsemi N1 gildi raforkulög nr. 65/2003. N1 njóti leyfis til sölu á rafmagni á grundvelli laganna. Í 19. gr. raforkulaga sé mælt fyrir um skyldur sölufyrirtækja og í 20. gr. raforkulaga sé mælt fyrir um orkuviðskipti sérstaklega. Á grundvelli 20. gr. sé ráðherra heimilt að setja reglugerð um raforkuviðskipti. Að mat félagsins standi rök til þess að líta þannig á að um sé að ræða sérlæg gagnvart almennri neytendalöggjöf og að um raforkuviðskipti fari því eftir raforkulögum og reglugerð um raforkuviðskipti.



Gildandi reglugerð um raforkuviðskipti og mælingar sé reglugerð nr. 1150/2019. Hafi verið til skoðunar að breyta reglugerðinni og drög að breytingum hafi verið til umsagnar í samráðsgátt síðasta vor. Samkvæmt 4. gr. reglugerðarinnar beri sölufyrirtækjum að afhenda viðskiptavinum raforku í samræmi við raforkusölusamninga. Samkvæmt 6. tölul. 2. mgr. 4. gr. beri sölufyrirtæki að afhenda almennum notanda raforku til þrautavara, sbr. ákvæði 5. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar. Umrætt ákvæði sé svohljóðandi:

„Komi upp þær aðstæður að almennur notandi hefur ekki gert raforkusölusamning við sölufyrirtæki, viðkomandi er ekki með gildan raforkusölusamning við notendaskipti, sbr. 3. mgr., en er engu að síður með virka neysluveitu, ber dreifiveitu að setja hann í viðskipti við það sölufyrirtæki sem Orkustofnun hefur valið til að vera söluaðila til þrautavara. Sölufyrirtæki er í því tilviki valið eftir leiðbeinandi reglum sem Orkustofnun setur og taka þær m.a. mið af lægsta meðalverði til ákveðins tíma, samkvæmt nánari útfærslu Orkustofnunar. Sé viðskiptavinur með raforkusölusamning við fleiri en einn raforkusala ber honum við notendaskipti að tilkynna hvaða söluaðili á að fylgja notendaskiptunum. Að öðrum kosti fer með slík notendaskipti í samræmi við málsgrein þessa.“

Reglugerðin geri þannig skýran greinarmun á notendum sem hafa gert raforkusölusamning við sölufyrirtæki og notendum sem ekki hafa gert slíkan samning. Þeir notendur sem settir séu í viðskipti við sölufyrirtæki á grundvelli 5. mgr. 7. gr. hafi verið kallaðir þrautavaraviðskiptavinir. Engin samskipti eigi sér stað á milli viðkomandi raforkusala og viðskiptavina áður en viðskiptin hefjist. Fyrstu samskiptin séu ósjaldan þau að raforkusalinn sendi notanda reikning. Eins og nafngiftin gefi til kynna sé um að ræða úrræði til þrautavara vegna notenda sem ekki geri samning um raforkuviðskipti.

Framangreindar reglur geri ljóslega ráð fyrir því að ekki fari eins um viðskiptavinum sem skrái sig sjálfir í viðskipti og þá sem komi í gegnum þrautavaraleið. Gert sé ráð fyrir að annar hópurinn hafi gert samning við sölufyrirtæki en að hinn hópurinn hafi engan samning gert. Þeim sem engan samning geri sé þó tryggð raforka með þrautavaraleiðinni.

Í gildi séu leiðbeiningar Orkustofnunar um val á sölufyrirtæki til þrautavara, dags. 15. maí 2020. Séu þær leiðbeiningar til skoðunar af hálfu Orkustofnunar og stofnunin gefið til kynna að þeim kunni að verða breytt í brád. Samkvæmt leiðbeiningunum fari valið á söluaðila til þrautavara þannig fram að valið sé það sölufyrirtæki sem bjóði lægstan heildarkostnað miðað við ætlaða raforkunotkun. Engar kvaðir fylgi vali á söluaðila til þrautavara aðrar en þær að viðkomandi fyrirtæki beri að útvega raforku til notenda. Það sé með öðrum orðum skylt að afhenda raforku til þessara viðskiptavina. Engar kvaðir gildi hins vegar um verðlagningu til þessara viðskiptavina.

Þá er vísað til þess að í eldri reglugerð um raforkuviðskipti hafi verið mælt sérstaklega fyrir um það að innheimta bæri hærra verð gagnvart notendum sem kæmu í gegnum þrautavaraleið. Nánar tiltekið hafi eftirfarandi komið fram í þeirri reglugerð:



„Hafi samningur ekki verið gerður við sölufyrirtæki innan tilgreinds frests ber dreifiveitu að gera samning við sölufyrirtæki um að afhenda viðkomandi notanda raforku með 50% álagi á lægsta verð fyrir almenna notkun hjá því sölufyrirtæki sem dreifiveita skiptir við. Á reikningi ber að upplýsa um álagið og ástæður þess.“

Samkvæmt upplýsingum N1 hafi aðrir keppinautar innheimt álag í þessum viðskiptum á grundvelli ívitnaðrar reglugerðar. N1 viti ekki hvort sölufyrirtæki sem innheimtu álag á þessum grundvelli innheimti enn álag af sínum þrautavaraviðskiptavinum. Kunni vel að vera að svo sé en N1 sé ekki kunnugt um að önnur sölufyrirtæki hafi auglýst sérstaka þrautavarataxta.

Vegna fyrirspurnar Neytendastofu sé rétt að rekja sérstaklega ástæður þess að N1 hafi hækkað verð gagnvart þrautavaraviðskiptavinum. Fljótlega eftir að N1 hafi verið valinn söluaðili til þrautavara frá 1. júní 2020 hafi félagið áttáð sig á því að erfitt gat verið að gera ráð fyrir viðskiptum einstaklinga og fyrirtækja sem komu í gegnum þrautavaraleið við innkaup. Það hafi leitt til þess að N1 hafi þurft að kaupa fyrir þessa viðskiptavini á skammtímamarkaði og jafnvel jöfnunarmarkaði. Sé þar almennt um dýrari orku að ræða en þá sem keypt er samkvæmt langtímasamningum.

Þeir viðskiptavinir sem komi inn í gegnum þrautavaraleið noti mismikla orku og oft sé um að ræða aðila með töluvert meiri notkun en áætlað meðaltal segi til um (það er 4.500 kWst á ári). Hafi það ítrekað komið fram í fjölmiðlum að undanfögnu að sneiðst hafi um framboð raforku hjá íslenskum heildsölum á raforkumarkaði. Skammtímaorka hafi jafnan verið dýrari hjá Landsvirkjun en sú orka sem keypt sé samkvæmt lengri samningnum. Verðmunurinn hafi hins vegar aukist mjög mikið á undanfögnu mánuðum. Staðan hafi því verið sú að hinn aukni fjöldi viðskiptavina samhliða umtalsverðum kostnaðarhækkunum hafi leitt til þess að útilokað hafi verið fyrir N1 að hafa jákvæða framlegð af viðskiptunum. Þar sem félagið hafi þurft að kaupa orku á skammtímamarkaði þar sem verð hafi verið ört hækkandi hafi verið ákveðið að breyta verðum gagnvart þrautavaraviðskiptavinum vegna hins aukna kostnaðar sem félagið hafi þurft að bera vegna viðskiptanna.

N1 telji ekkert í raforkulögum eða afleiddum réttarheimildum skylda félagið til þess að selja þrautavaraviðskiptavinum á sama veðri og almennum viðskiptavinum. Þá telji félagið jafnframt að engin rök standi til þess að líta svo á að lagaskylda hvíli á félaginu til þess að tapa peningum á sínum viðskiptum. Félaginu sé heimilt að hækka verð til þrautavaraviðskiptavina. Allir sem hafi óskað eftir því að koma í föst viðskipti hafi notið hins hagstæða verðs sem N1 bjóði upp á.

Almennt varðandi viðskiptahætti N1 er tekið fram í erindinu að vegna þeirra ákvæða laga nr. 57/2005 sem vísað sé til í bréfi Neytendastofu sé rétt að taka það fram að fyrir það fyrsta hafi N1 auglýst það verð sem stóð til boða hjá félaginu. Hafi þeir sem óskuðu eftir að koma í



viðskipti með engu móti verið blekkir. Allir sem hafi séð umræddar auglýsingar og óskað eftir viðskiptum við N1 hafi notið hagstæðustu kjara sem í boði voru á íslenskum raforkumarkaði.

Allir sem hafi haft samband við N1 eða óskað eftir söluaðilaskiptum á netinu hafi notið þeirra hagstæðu kjara sem N1 bjóði upp á. Séu þau kjör í samræmi við auglýst kjör N1. Séu því neytendur með engu móti blekkir til þess að koma í viðskipti við N1.

Þeir viðskiptavinir sem hafi komið í viðskipti við N1 á grundvelli þrautavaraleiðar hafi N1 ekki haft neitt samband við og hafi félagið því ekki getað upplýst þá með neinum hætti um kjör öðruvísi en með útgáfu reiknings. Það séu í reynd dreifiveitur sem annist það að notendur séu færðir í viðskipti til þrautavarasala. Hafi raforkusali til þrautavara engin tækifæri til þess að hafa samband við þessa viðskiptavini áður en viðskiptasamband þeirra við N1 hefst. Þeir þrautavaraviðskiptavinir sem hafi haft samband við N1 hafi félagið boðið samning um raforkuviðskipti með þeim kjörum sem félagið auglýsi.

Verðið sem finna megi í gjaldskrá N1 og hafi verið auglýst sé auk þess endanlegt verð með virðisaukaskatti og öðrum gjöldum. Gjaldskráin sé því að öllu leyti í samræmi við þær kröfur sem gerðar séu til gjaldskráa.

Að mati N1 hafi umgjörðin við breytingar á sölufyrirtæki ekki verið til þess fallin að gera neytendum nægilega vel grein fyrir þeim kostum sem þeim standi til boða. Skýri það sennilega þann mikla fjölda sem flyst milli sölufyrirtækja á grundvelli þrautavaraleiðar. Samkvæmt gildandi reglum sé það alfarið á forræði dreifiveitna að upplýsa notendur um möguleika sína í þeim efnum.

Hvað varðar athugasemdir stofnunarinnar í tengslum við fullyrðingar um lægsta verðið vísar N1 til þess að það sé stefna félagsins að stuðla að samkeppni á markaði með því að bjóða upp á samkeppnishæft raforkuverð. Félagið hafi gert það frá upphafi. Vísar félagið til grafs sem fylgdi með erindi þess þar sem sýnt er fram á raforkuverð félagsins og keppinauta þess yfir ákveðið tímabil. Sú staðreynd að félagið hafi verið valið raforkusali til þrautavara staðfesti enn fremur að N1 hafi boðið upp á lægsta verðið.

Jafnan sé hægt að nálgast upplýsingar um gildandi raforkuverð á vefsíðunni aurbjorg.is. Lægsta verðið sé 6,44 kWst þann dag sem erindið var skrifað sem bæði N1 og Straumlind bjóði upp á. Muni meira en krónu á kWst á því verði og verði þess sem bjóði næst lægsta verðið. Stærstu fyrirtækin á markaðnum bjóði verð sem séu yfir 8 krónur á kWst.

Yfirlit yfir verð íslenskra raforkusala fylgi með bréfi félagsins. Af því megi sjá að verð N1 sé lægsta verðið í nóvember, desember og janúar. N1 hafði hafið að auglýsa að félagið byði lægsta verðið um áramótin, en ljóst sé að sú staðreynd hafi verið efnislega rétt töluvert lengur.



Loks skuli það ítrekað að 7. febrúar hafi N1 tilkynnt að öllum viðskiptavinum félagsins sem höfðu komið inn í gegnum þrautavaraleið og ekki greitt samkvæmt almennum taxta yrði endurgreiddur mismunurinn. Allir viðskiptavinir hafi því í reynd verið á lægsta taxta sem í boði sé á íslenskum raforkumarkaði.

3.

Með hliðsjón af svari N1 sendi Neytendastofa bréf til félagsins, dags. 7. mars 2022, þar sem stofnunin gerði frekari grein fyrir sjónarmiðum stofnunarinnar út frá svörum félagsins.

Benti stofnunin á að samkvæmt gildissviði laga nr. 57/2005 nái löginn til hvers konar atvinnustarfsemi sem fari fram gegn endurgjaldi án tillits til þess af hverjum hún sé rekin, sbr. 1. og 3. gr. laganna. Samkvæmt 1. mgr. 4. gr. laganna fari Neytendastofa með allsherjarréttarlegt eftirlit með lögnum. Neytendastofa telji að lög nr. 57/2005 og afleiddar réttarheimildir gildi um viðskiptahætti fyrirtækja að því leyti sem sérlög fjalli ekki sérstaklega um þá. Í þeim sérlögum og reglugerðum sem félagið vitni í sé hvergi fjallað um verðmerkingar, framsetningu fullyrðinga í markaðsefni eða almennt um góða viðskiptahætti. Það sé því mat stofnunarinnar að lög nr. 57/2005 og reglur settar á grundvelli þeirra gildi um þá háttsemi sem mál þetta varði og að háttsemin falli þar af leiðandi undir eftirlit Neytendastofu.

Þá vísaði Neytendastofa til þess að í lögum nr. 57/2005 sé lögð sú skylda á söluaðila að veita upplýsingar um endanlegt verð, þar með talið virðisaukaskatt og önnur opinber gjöld, sbr. f. liður 1. mgr. 10. gr. Skylda þessi sé síðan nánar útfærð í 3. gr. reglna nr. 536/2011. Í tilviki N1 sé aðeins birt almennt verð fyrir heimilisrafmagn þrátt fyrir að félagið bjóði í raun upp á tvær leiðir til að nálgast heimilisrafmagn, nánar tiltekið almenna leið og þrautavaraleið, þar sem töluverður verðmunur hafi verið á milli leiða. Á vefsíðu félagsins hafi ekki verið birt verð fyrir þrautavaraleið þrátt fyrir að sú leið hafi staðið neytendum til boða. Stofnunin telji mikilvægt að athuga að þrautavaraviðskiptavinir séu viðskiptavinir félagsins óháð því hvort félagið geti haft samband við viðkomandi áður en viðskipti komist á. Stofnunin óski því nánari upplýsinga um á hvaða grundvelli félaginu þótti sér ekki skylt að birta þrautavaraverð á heimasíðu sinni samhliða almennu verði. Þá sé enn ekki birt verð fyrir þrautavaraleið á vefsíðu félagsins og óski stofnunin því jafnframt eftir upplýsingum um hvort verðskrá sé enn skipt upp í tvo flokka.

Hvað fullyrðingar félagsins varði þyki stofnuninni mikilvægt að líta til þess að um sé að ræða fullyrðingu í efsta stigi lýsingarorðs þrátt fyrir að N1 sé ekki eina fyrirtækið sem bjóði það verð sem miðað sé við sem „lægsta verðið“. Stofnunin bendi á að þrátt fyrir að fullyrðingar reynist ekki rangar sé ekki þar með sagt að notkun þeirra og framsetning í markaðssetningu fyrirtækja uppfylli skilyrði laga nr. 57/2005, enda kunna þær að reynast óréttmætar á öðrum grundvelli, til að mynda vegna villandi framsetningu gagnvart neytendum, sbr. 2. mgr. 6. gr. laganna. Þá sé rétt að líta til þess að fullyrðingar þessar hafi verið birtar þrátt fyrir að félagið hafi verið með tvö verð í boði og herra verðið ekki aðgengilegt neytendum.



Þrautavaraviðskiptavinir sem hafi verið rukkaði um hið hærra verð hafi því aðeins haft aðgang að upplýsingum um almennt verð félagsins og markaðsefni þar sem auglýst hafi verið að félagið væri með lægsta verðið. Í auglýsingum félagsins hafi hvorki verið tekið fram að innheimt væri aðgreint gjald fyrir þrautavaraleið né að félagið væri ekki eini aðilinn á markaði sem bjóði neytendum umrætt verð.

Óskaði stofnunin eftir frekari skýringum og/eða athugasemdum félagsins við erindi stofnunarinnar.

4.

Svar barst stofnuninni frá N1 með bréfi, dags. 23. mars 2022, þar sem gerð var nánar greind fyrir sjónarmiðum félagsins.

Í bréfinu tók félagið fram að það telji ekki að um sé að ræða sambærilegt viðskiptasamband á milli þeirra sem félagið selji raforku til þrautavara og annarra viðskiptavina. Gildandi regluverki um þrautavaraviðskiptavinum sé fyrst og fremst ætlað að tryggja að fólk verði ekki rafmagnslaust og sé hlutverk raforkusala til þrautavara að sjá til þess að svo verði ekki. Ítrekaði félagið jafnframt að N1 hafi endurgreitt þeim viðskiptavinum sem félagið seldi raforku í gegnum þrautavaraleið og hafi því allir viðskiptavinir N1 notið sömu hagstæðu kjaranna. Félagið telji sig ekki hafa brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 með háttsemi sinni eða afleiddra reglna.

Í tengslum við gildissvið raforkulaga vísar félagið til þess að Neftendastofa hafi í bréfi sínu dregið stærri ályktun en tilefni sé til. Rétt sé að taka fram að í 3. mgr. 7. gr. reglugerðar um raforkuviðskipti og mælingar nr. 1150/2019 segi svo um upplýsingamiðlun dreifiveitu til viðskiptavinar við mælaskipti:

„Dreifiveita skal upplýsa notendur um að það sé forsenda viðskipta við dreifiveitu að þeir séu með gildan raforkusölusamning við sölufyrirtæki. Dreifiveitur skulu ávallt upplýsa nýja notendur um rétt þeirra til þess að velja sér sölufyrirtæki og rétt þeirra til að skipta um sölufyrirtæki. Við leiðbeiningarskyldu sína skal dreifiveita gæta jafnræðis í hvívetna og er henni óheimilt að vekja athygli notenda á einu sölufyrirtæki umfram annað.“

Sé þar beinlínis mælt fyrir um það hvaða upplýsingar dreifiveitu berið að veita. Athygli sé einnig vakin á því að skyldan sé dreifiveitu en ekki viðkomandi sölufyrirtækis.

Þá segi í 1. mgr. 1. gr. laga nr. 57/2005: „Lög þessi taka til hvers atvinnustarfsemi, svo sem framleiðslu, verslunar og þjónustu, án tillits til þess hvort hún er rekin af einstaklingum, félögum, opinberum aðilum eða öðrum“, en samningar um laun og starfskjör séu undanþegnin samkvæmt 2. mgr. 1. gr. laganna. Segi svo í 1. mgr. 2. gr. laganna að lögin taki til samninga, skilmála og athafna sem hafi eða sé ætlað að hafa áhrif hér á landi. Sé gildissvið laganna því bundið við samning þar sem salan sé hluti af atvinnustarfsemi seljanda.



Í 1. mgr. 2. gr. raforkulaga nr. 65/2003 segi eftirfarandi: „Lög þessi taka til vinnslu, flutnings, dreifingar og viðskipta með raforku á íslensku forráðasvæði án tillits til orkugjafa.“ Ljóst sé að lögunum sé ætlað að taka til raforkuviðskipta. Lögin mæli svo fyrir um nokkrar sérreglur hvað varðar orkuviðskipti, meðal annars að orkukaupandi skuli geta sagt upp samningi með eigi lengri fyrirvara en þriggja mánaða, sbr. 2. mgr. 20. gr. laganna. Í 3. mgr. 20. gr. sé að finna reglugerðarákvæði sem heimili að sett sé reglugerð sem mæli nánar fyrir um raforkuviðskipti. Í ákvæðinu segi:

„Nánari reglur um viðskipti með raforku skulu settar í reglugerð. Í reglugerð skal m.a. mæla fyrir um hvernig mælingum og uppgjöri milli vinnslu-, flutnings-, dreifi- og sölufyrirtækja skuli háttað, hvernig staðið skuli að uppgjöri þegar skipt er um raforkusala, hvernig staðið skuli að lokunum fyrir orkuafhendingu, upplýsingar sem birta skal með reikningum og önnur samskipti dreifiveitna, sölufyrirtækja og notenda.“

Með öðrum orðum sé beinlínis mælt fyrir um það í lögunum að mæla skuli fyrir um raforkuviðskipti og samningsgerð þeim tengdum í nefndri reglugerð. Miðað við bréf Neytendastofu sé ekki um það ágreiningur að raforkulög teljist vera sérlög gagnvart 57/2005. Raforkulög fjalli enda aðeins um sérstaka samningsgerð við neytendur, það er samningsgerð um raforkuviðskipti.

Sérstaklega sé áskilið í reglugerð nr. 1150/2019 um raforkuviðskipti og mælingar að hafi notandi ekki gert raforkusölusamning þá skuli söluaðili til þrautavara sjá um að selja honum raforku. Í 5. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar segir svo:

„Komi upp þær aðstæður að almennur notandi hefur ekki gert raforkusölusamning við sölufyrirtæki, viðkomandi er ekki með gildan raforkusölusamning við notendaskipti, sbr. 3. mgr., en er engu að síður með virka neysluveitu, ber dreifiveitu að setja hann í viðskipti við það sölufyrirtæki sem Orkustofnun hefur valið til að vera söluaðila til þrautavara.“

Aðstaða söluaðila til þrautavara sé sérstök þar sem lítið sé útfært hvaða skilyrði gildi um þessi viðskipti. Það sé ljóst af reglugerðinni að skylt sé að selja viðkomandi viðskiptavinum og að um sé að ræða viðskiptavini sem ekki hafi gert samning um raforkuviðskipti. Líkt og nafnið gefi til kynna sé um að ræða þrautavaraúrræði sem sé ætlað að tryggja að allir hafi aðgang að raforku. Í þessu samhengi beri einnig að nefna að sölufyrirtækjum sé skylt að gera samninga við viðskiptavini sína, sbr. 1. tölul. 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 1150/2019. Fari því ekki á milli mála að um sé að ræða sölu sem sé sérstaks eðlis. Þar sem gert sé ráð fyrir að semja skuli með sérstökum samning við notanda megi ætla að almennur kröfu- og samningaréttur skuli gilda um slíka samninga þar sem reglugerðinni sleppir. Með öðrum orðum sé eðlilegt að líta þannig á að almennar reglur um neytendaviðskipti gildi um alla almenna viðskiptavini. Sé það aðeins gagnvart þeim sem sölufyrirtæki hafi tækifæri til þess að auglýsa sig og stunda markaðsstarfsemi. Samskipti þrautavaraviðskiptavina áður en þeir komi í viðskipti við



sölufyrirtæki séu hins vegar aðeins við dreifiveitu sem aukinheldur sé ætlað að starfa sjálfstætt.

Það skuli tekið fram að fram til ársins 2019 hafi verið við lýði skylda sölufyrirtækja til þess að innheimta 50% álag af viðskiptavinum til þrautavara. Sé N1 ekki kunnugt um að sölufyrirtæki hafi tekið það sérstaklega fram á heimasíðum sínum eða annars staðar að innheimt væri 50% álag. Það sýni enn frekar þann eðlismun sem hafi verið talinn á þessum viðskiptum. Sé jafnframt ljóst að með setningu ákvæðisins hafi verið talið heimilt að setja margvíslegar sérreglur í nefnda reglugerð þrátt fyrir ákvæði laga nr. 57/2005.

Með hliðsjón af framangreindu sé það því afstaða N1 að raforkulögin og afleiddar reglur séu sérlæg gagnvart neytendalöggjöfinni þannig að neytendavernd laganna nái ekki til þrautavaraviðskiptavina.

Varðandi skyldur söluaðila til að upplýsa um verð tekur félagið fram að það líti ekki svo á að þrautavareleið hafi verið einhvers konar þjónustuleið sem hafi staðið til boða. Þvert á móti hafi verið um að ræða að N1 var útnefnt sölufyrirtæki til þrautavara. Fylgi slíkri tilnefningu skylda til þess að þjónusta viðskiptavinum sem geri ekki samning um raforkuviðskipti. Hafi aldrei verið um að ræða að N1 hafi boðið viðskiptavinum að skrá sig í þrautavareleið heldur hafi allir sem settu sig í samband við N1 og óskað eftir viðskiptum fengið hið almenna verð og hafi þá verið gerður sérstakur samningur.

Þá ítreki félagið að öllum viðskiptavinum sem hafi greitt hærra verð en sem nam auglýstu verði hafi verið endurgreiddur mismunurinn. Sé eins og standi aðeins eitt verð í boði hjá félaginu fyrir almenna viðskiptavinum. Leiði það enn fremur af framangreindu að í reynd hafi allir viðskiptavinir N1 verið á sama taxta frá upphafi.

Hvað varði viðskiptavinum til þrautavara sérstaklega þá hafi N1 ekki haft nein samskipti við þá þar til þeim var sendur reikningur. Því sé ekki um það að ræða að þeim hafi nokkurn tímann verið birt rangt verð af hálfu N1.

Reglur nr. 536/2011 fjalli um sölu til neytenda á sölustað eða með húsgöngu og fjarsölu, sbr. 1. mgr. 1. gr. reglnanna. Samkvæmt 4. tölul. 1. mgr. 2. gr. laga um neytendasamninga sé fjarsala „*skipulögð sala á vöru og þjónustu þar sem notuð sé ein, eða fleiri, fjarskiptaaðferðir við gerð samnings.*“ Ekki sé um að ræða að gerður hafi verið sérstakur samningur við þrautavaraviðskiptavinum eða að N1 hafi selt vörur eða þjónustu til neytenda í tilviki þrautavaraviðskiptavina. Sé því hvorki um sölu á staðnum að ræða né fjarsölu. Þegar af þeirri ástæðu verði ekki séð að verðmerkingareglurnar eigi við. Sé það í samræmi við það sem þegar hafi verið rakið að N1 hafi ekki tækifæri til þess að upplýsa þrautavaraviðskiptavinum um verð félagsins þar sem engin samskipti eigi sér stað.



Með sama hætti hefði N1 ekki getað auglýst nokkurt verð gagnvart þrautavaraviðskiptavinum í samræmi við 3. gr. reglna nr. 536/2011 þar sem N1 hafi ekki haft nein samskipti við viðskiptavininn sem aðeins skráði mælaskipti hjá viðkomandi dreifiveitu. Samskipti viðskiptavinanna hafi aðeins verið við dreifiveitur.

N1 telji þar af leiðandi að félagið hafi ekki getað birt verð fyrir umræddum viðskiptavinum og að þrautavaraviðskiptavinir vegna eðlis viðskiptanna falli utan gildissviðs reglna nr. 536/2011.

Varðandi auglýsingar félagsins um „lægsta verðið“ vísar félagið til þess að það hafi verið stefna N1 að bjóða lægsta verðið til heimila. Hafi félagið gert það frá upphafi. Hafi sú fullyrðing að verð N1 sé lægt á markaðnum því verið efnislega rétt hingað til og sé það enn. Telji N1 því að skilaboð félagsins sé allt annað en misvísandi gagnvart neytendum.

Auglýsingar N1 hafi verið mjög einfaldar. Þar hafi verið lögð áhersla á hið lága verð sem félagið bjóði og ekkert annað. Verði ekki séð að þar með sé form auglýsinganna ósanngjarnt eða að skírskotað sé til óviðkomandi mála. Þvert á móti.

Félagi vísi til eftirfarandi athugasemdar um 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 í frumvarpi til laganna:

„Ákvæði þetta fjallar um auglýsingar. Í frumvarpinu er lagt er til að þeim ákvæðum gildandi laga sem fjalla um auglýsingar verði skipað í II. kafla laganna, en það fer vel á því að skipa ákvæðum laganna um auglýsingar á einn stað í lögnum. Ákvæði 1. og 3. mgr. greinarinnar eru samhljóða 1. og 2. mgr. 8. gr. gildandi laga og 2. mgr. er samhljóða 2. mgr. 6. gr. gildandi laga. Að auki er lagt til að við greinina bætist ný málsgrein þess efnis að fyrirtæki þurfi að geta fært sönnur á fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti, en með ákvæðinu er lagt til að lögfest verði áralöng framkvæmd.“

Að miklu leiti sé vísað til eldra ákvæðis. Um það ákvæði hafi komið fram í greinargerð með því ákvæði:

„Í greininni er lagt bann við því að veita rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða með öðrum hætti beita viðskiptaaðferðum sem eru sama marki brenndar, ef upplýsingarnar og viðskiptaaðferðirnar eru til þess fallnar að hafa áhrif á eftirspurn eða framboð á vörum, fasteignum, þjónustu eða öðru sem haft er á boðstólum í atvinnustarfsemi. Þá er kveðið á um að auglýsingar og aðrar viðskiptaaðferðir skuli ekki vera ósanngjarnar gagnvart keppinautum eða neytendum. Ákvæðið er sambærilegt 21. gr. gildandi samkeppnislaga.“



N1 fái ekki séð að framsetning auglýsinganna hafi verið villandi gagnvart neytendum eða keppinautum. Verði varla leidd sú regla af lögum nr. 57/2005 að fyrirtækjum sé skylt að upplýsa um að tilteknir keppinautar kunni að bjóða sambærileg kjör. Það væri í reynd fráleitt ef fyrirtæki yrðu skikkuð til þess að auglýsa með þeim hætti. Fyrirliggjandi fordæmi bendi til þess að auglýsingar teljist ekki villandi nema þar sem beinlínis sé gert meira úr verðum eða gæðum þeirra vara sem viðkomandi selji eða að gert sé minna úr verðum eða gæðum keppinauta en efni standi til. Hátti ekki svo til í tilviki N1. Jafnvel þó að N1 hefði gert fyrirvara um verð tiltekins keppinautar þá geti N1 enga ábyrgð borið á því hvort sá keppinautur haldi áfram að bjóða lág verð eða ekki.

Hvað varði það hvort það kunni að brjóta gegn framangreindum ákvæðum að N1 hafi sett upp annað verð frá þrautavaraviðskiptavinum þá skal það ítrekað að allir viðskiptavinir sem óskuðu eftir viðskiptum við N1 hafi fengið hin auglýstu kjör. Það hafi því enginn verið blekkur með hinum auglýstu kjörum eða hagsmunum neytenda stefnt í hættu.

Enn fremur hafi ekki verið um að ræða að viðskiptahættir N1 hafi getað verið í andstöðu við fjárhagslega hagsmuni neytenda þar sem allir neytendur sem óskuðu eftir viðskiptum við N1 hafi fengið hin auglýstu kjör. Því hafi fjárhagslegum hagsmunum neytenda ekki verið hætta búin.

Svo sem margoft hafi komið fram séu þrautavaraviðskiptavinir þeir sem komi í viðskipti eftir sérstökum reglum sem byggja á raforkulögum og sé ætlað að koma í veg fyrir að fólk sitji uppi rafmagnslaust. Megi hafa ýmsar skoðanir á þeim reglum og sæta þær nú endurskoðun. Eins og reglurnar hafi verið þá komist N1 í þá stöðu að fjölmargir viðskiptavinir skiluðu sér til félagsins á sama tíma og gjaldskrárhækkunar Landsvirkjunar gerðu N1 ógerlegt að kaupa rafmagn á verðum sem gæti gefið N1 jákvæða framlegð af viðskiptunum. Að mat N1 hvíli engin skylda á félaginu til þess að selja rafmagn með tapi vegna skyldusölu á borð við sölu til þrautavaraviðskiptavina. Gangi það nær örugglega gegn stjórnarskrárvörðum eigna- og atvinnuréttindum, sbr. 72. og 75. gr. stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands nr. 33/1944. Rétt sé að nefna einnig að auglýsingar njóti verndar tjáningarfrelsis ákvæðis stjórnarskrár, sbr. 73. stjórnarskrárinnar. N1 telji því að túlka beri þann vafa, að því litla leyti sem hann kann að vera fyrir hendi, um réttmæti auglýsinga N1 í hag.

Einnig sé vert að hafa í huga að það geti varla talist þjóna hagsmunum neytenda ef félagi er skylt að selja raforku til þrautavara með tapi þar sem það hafi tekið þá ákvörðun að bjóða heimilum lægsta verðið á markaðnum. Geti slík staða ekki gengið til lengdar á samkeppnismarkaði.

Með hliðsjón af svari N1 í málinu þótti stofnuninni ekki tilefni til frekari gagnaöflunar í málinu og með bréfi til félagsins, dags. 5. maí 2022, lýsti stofnunin þar af leiðandi gagnaöflun lokið og félaginu tilkynnt að málið yrði tekið til ákvörðunar.



II. Niðurstaða

1.

Mál þetta lýtur að því hvort N1 rafmagn ehf. hafi gætt hæfilega að birtingu verðupplýsinga fyrir svokallaða þrautavaraleið og hvort félagið gæti sannað fullyrðinguna „*óðýrasta rafmagn*“ sem birt var í markaðsefni þess. Vísaði Neytendastofa til þess að stofnunin teldi að ákvæði 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr., f. liðar 1. mgr. 10. gr. og 1. mgr. 13. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, ásamt 3. gr. reglna nr. 536/2011, um verðmerkingar og einingarverð við sölu á vörum, kæmu til skoðunar við mat á lögmæti viðskiptahátta félagsins.

Í svörum sínum vísaði félagið meðal annars til þess að það væri mat félagsins að rök stæðu til þess að raforkulög nr. 65/2003 væru sérlög gagnvart gagnvart almennri neytendalöggjöf og að um raforkuviðskipti fari því eftir raforkulögum og reglugerð um raforkuviðskipti. Fjallaði félagið jafnframt um að gerður sé skýr greinarmunur á viðskiptavinum sem skrái sig í viðskipti við raforkusala og þrautavaraviðskiptavinum, sbr. 2. mgr. 4. gr. og 5. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar. Engar kvaðir séu hins vegar á verðlagningu til þrautavaraviðskiptavina. Þá er vísað til þess að eldri reglugerð um raforkuviðskipti hafi beinlínis gert ráð fyrir að innheimta beri hærra verð gagnvart þrautavaraviðskiptavinum, sem raforkusalar hafi gert á gildistíma hennar. Félaginu sé ekki kunnugt um að sölufyrirtækjum hafi þá verið gert skylt að auglýsa sérstaka þrautavarataxta. Útskýrði félagið í kjölfarið að ástæðan fyrir því að þrautavaraviðskiptavinir greiddu hærri taxa væri að kaupa þyrfti orku á skammtímamarkaði fyrir þá viðskiptavini. Félagið telji að ekkert í raforkulögum né afleiddum réttarheimildum skyldi félagið til að selja rafmagn á sama taxa til beggja hópa viðskiptavina.

Varðandi viðskiptahætti félagsins almennt vísar félagið aðallega til þess að neytendur hafi hvergi verið blekkir enda hafi hið auglýsta verð staðið öllum til boða sem óskuðu eftir viðskiptum. Vísaði félagið jafnframt til þess að félagið hafi ekki haft nein samskipti við þrautavaraviðskiptavini og þar af leiðandi ekki getað upplýst um kjör nema með útgáfu reiknings. Dreifiveitur séu í reynd þeir sem annist það að notendur séu færðir í viðskipti við þrautavarasala. Félagið hafi boðið þeim sem höfðu samband almenn kjör félagsins. Verð í verðskrá sé birt með tilliti til opinberra gjalda og sé alfarið í samræmi við kröfur. Þá vísar félagið til þess að það sé alfarið á forræði dreifiveitna að upplýsa notendur um þá kosti sem standa þeim til boða.

Í tengslum við auglýsingar um *óðýrasta rafmagn* vísar félagið meðal annars til þess að það að félagið hafi verið valið sem söluaðili til þrautavara styðji að það hafi boðið lægsta verðið. Er einnig vísað til grafs yfir raforkuverð félagsins og keppinauta, ásamt því að vísað er til vefsíðunnar aurbjorg.is. Þá vísaði félagið til endurgreiðslu þess á mismuni almenns verðs og þrautavarataxta til þrautavaraviðskiptavina. Telur félagið að því sé þar að auki ekki skylt að



birta upplýsingar um að keppinautar bjóði sambærileg kjör. Telur N1 auglýsingar sínar hvorki vera villandi gagnvart neytendum né að þær hafi áhrif á fjárhagslega hagsmuni neytenda.

2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fara fram eða þjónusta er veitt.

Í 4. mgr. 6. gr. segir:

„Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti þarf fyrirtæki að geta fært sönnur á.“

Geti fyrirtæki ekki sannað fullyrðingar sínar geta þær verið til þess fallnar að vera villandi gagnvart neytendum og ósanngjarnar gagnvart keppinautum.

Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna. Ákvæði 1. mgr. 8. gr., sem er í III. kafla, er svohljóðandi:

„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 ætlað að taka til viðskiptahátta sem hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða samkvæmt 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 9. gr. laganna er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennri framsetningu þó gefnar séu upp réttar staðreyndir, eða ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Í erindi Neytendastofu var vísað til d. liðar 1. mgr. 9. gr. laganna, þar sem segir að átt sé við rangar upplýsingar um:

„d. verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértílbod eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum,“

Samkvæmt 1. mgr. 10. gr. laganna skal fyrirtæki sem hyggst auglýsa eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum vegna tiltekinnar vöru eða þjónustu, eftir því sem við á og að teknu tilliti til auglýsingamiðilsins sem nýttur er, meðal annars veita upplýsingar um:



„f. endanlegt verð, þ.m.t. virðisaukaskatt og önnur opinber gjöld.“

Af inntaki ákvæðisins má ljóst vera að fyrirtæki sem hyggjast auglýsa eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum vegna tiltekinnar vöru eða þjónustu ber, eftir því sem við á og að teknu tillits til þess auglýsingamiðils sem nýttur er, að veita upplýsingar um ýmiss atriði, þ. á m. hið endanlega verð. Meginreglan er sú að allar upplýsingar sem skipta neytendum verulegu máli skuli koma fram.

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

„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.

Með heimild í 17. og 18. gr. laga nr. 57/2005 hefur Neytendastofa sett reglur nr. 536/2011, um verðmerkingar og einingarverð við sölu á vörum.

Um verðmerkingar á vörum segir í 1., 3. og 4. mgr. 3. gr. verðmerkingareglanna:

„Fyrirtæki skal skýrt og greinilega merkja vöru sína með réttu vöruverði og einingarverði í íslenskum krónum.“

[...]

Skylda til að verðmerkja með sölu- og einingarverði gildir einnig hvar sem vörur eru til sýnis svo sem í búðargluggum, sýningarkössum, á vefsíðum eða annars staðar. Sé söluverðs getið í auglýsingum þarf einnig að tiltaka einingarverð.

Sé varan þess eðlis að ekki er hægt með góðu móti að reikna út söluverðið fyrirfram, ber fyrirtæki að veita upplýsingar um það á hvern hátt verðið er reiknað út. Þá skal, eftir því sem mögulegt er, gefa upp allan viðbótarkostnað, afhendingar- og/eða póstburðargjöld, eða veita upplýsingar um að greiða þurfi slíkan viðbótarkostnað.“

3.

Við meðferð máls þessa var því haldið fram af hálfu N1 að raforkulöggjöf, ásamt afleiddum réttarheimildum, væru sérlög gagnvart neytendalöggjöf. Lög nr. 57/2005 ættu því ekki við um þá háttsemi sem upprunalegt erindi stofnunarinnar varðaði heldur raforkulög nr. 65/2003 og



reglugerð um raforkuviðskipti. Vísaði félagið til ýmissa ákvæða í umræddum réttarheimildum því til stuðnings.

Neytendastofa bendir hins vegar á að lög nr. 57/2005 taka til hvers konar atvinnustarfsemi án tillits til þess hvort hún er rekin af einstaklingum, félögum, opinberum aðilum eða öðrum, sbr. 1. gr. laganna. Hafa lögin því vítt gildissvið og er ætlað taka til viðskiptahátta fyrirtækja og markaðssetningu þeirra að því leyti sem sérlög fjalla ekki um slík atriði. Í tilviki raforkulaga og reglugerðar um raforkuviðskipti er hvergi að finna ákvæði sem ná yfir þá viðskiptahætti sem mál þessi lýtur að, þrátt fyrir að lögin fjalli vissulega í meginráttum um starfsemi fyrirtækja á raforkumarkaði. Með hliðsjón af því er það mat stofnunarinnar að lög nr. 57/2005 eigi við um þá viðskiptahætti N1 sem mál þetta varðar og að raforkulög og reglugerð um raforkuviðskipti séu ekki sérlög gagnvart almennri neytendalöggjöf að því leyti.

4.

Í máli þessu gerði Neytendastofa athugasemdir við það að N1 birti ekki verðupplýsingar fyrir þrautavaraleið þrátt fyrir að sú leið hafi staðið neytendum til boða. Á vefsíðu félagsins var aðeins tilgreint það verð sem stóð þeim neytendum til boða sem skráðu sig sérstaklega í viðskipti hjá félaginu. Þrautavaraverðið var hins vegar talsvert hærra en hið auglýsta verð og neytendur aðeins upplýstir um upphæð þrautavarataxta við útgáfu reiknings. Við meðferð máls þessa vísaði félagið meðal annars til þess að ekki hafi verið hægt að upplýsa þrautavaraviðskiptavinum um kjör sín með öðrum hætti. Neytendastofa hafnar því enda ekkert því til fyrirstöðu að félagið birti slíkar upplýsingar á öðrum stöðum, til að mynda á vefsíðu félagsins, sérstaklega með hliðsjón af því að þeir viðskiptavinir þurftu að greiða mun hærri taxa en þeir viðskiptavinir sem höfðu skráð sig sérstaklega í viðskipti hjá félaginu. Bendir Neytendastofa jafnframt á að það er ekki gert að skilyrði að raforkusali hafi beint samband við viðskiptavinum til að upplýsa um verð á vöru eða þjónustu, hvort sem það er almennur viðskiptavinur eða þrautavaraviðskiptavinur. Aðeins er um að ræða kröfu um að taxtinn sé birtur neytendum með einhverjum hætti áður en að til viðskipta stofnast á milli hans og viðkomandi raforkusala, óháð því hvort neytandi hafi stofnað sérstaklega til viðskipta eða viðskipti komist á með öðrum hætti. Ábyrgð dreifiveitna á að annast það að viðskiptavinir séu færðir til viðskipta í gegnum þrautavaraleið breytir því jafnframt ekki að N1 er það fyrirtæki sem veitir umrædda þjónustu og eru viðskiptavinir þar af leiðandi í viðskiptum við raforkusala sem ákveður verðlagningu á veittu rafmagni. Á þeim grundvelli er það mat Neytendastofu að söluaðilum raforku ber að birta verð fyrir þær þjónustuleiðir sem standa neytendum til boða, óháð því hvort viðskiptavinir stofna sérstaklega til viðskipta við söluaðilann eða verða sjálfkrafa viðskiptavinir á grundvelli reglna um söluaðila til þrautavara. Á það sér stoð í skyldu f. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 og 3. gr. reglna nr. 536/2011 að birta upplýsingar um endanlegt verð auglýstrar vöru hvar sem hún er kynnt.

Að mati Neytendastofu hefur N1 brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og f. liðar 1. mgr. 10. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, ásamt 3. gr. reglna nr. 536/2011, með því að birta hvergi verð fyrir þrautavaraleið.



5.

Í máli þessu reyndi að lokum á það hvort N1 gæti sannað fullyrðinguna „*ódyrasta rafmagnid*“ sem var birt í markaðsefni félagsins. Eins og fram kemur í 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 verða fyrirtæki að geta sannað þær fullyrðingar sem birtast neytendum í auglýsingum sínum. Ljóst er að fullyrðingin felur í sér efsta stig lýsingarorðsins „*ódyrt*“. Ákvæði laga nr. 57/2005 banna ekki notkun efsta stigs lýsingarorðs í fullyrðingum en sönnunarkrafa helst í hendur við framsetningu fullyrðingar og því hefur krafa um sönnun á slíkum fullyrðingum í framkvæmd verið ströng. Á þeim grundvelli þykir Neytendastofu rétt að gera þá kröfu að fyrirtækjum sé almennt ekki heimilt að birta fullyrðingar sem innihalda efsta stigs lýsingarorð án frekari skýringa eða aðgreiningar þegar fullyrðingin kann að eiga við um aðra keppinauta á markaði. Samhengi markaðsefnis og framsetning þess kann þó að skipta máli við matið. Í tilviki N1 er fullyrðingin ýmist birt án samhengis í auglýsingum félagsins eða þá að henni fylgi einföld tilvísun til vefsíðunnar aurbjorg.is. Með því að nota efsta stigs lýsingarorð með þeim hætti sem um ræðir er gefið til kynna að verð N1 njóti sérstöðu í samanburði við verð allra annarra keppinauta á markaði með þeim hætti að rafmagn félagsins sé *ódyrara* en rafmagn allra annarra söluaðila á raforkumarkaði. Raunin er hins vegar sú að N1 er ekki eina félagið á raforkumarkaði sem bíður neytendum heimilisrafmagn á auglýstu verði félagsins. Að mati stofnunarinnar hefur N1 því ekki tekist að færa sönnur fyrir afdráttarlausri fullyrðingu um að félagið eitt bjóði *ódyrasta rafmagnid*.

Með hliðsjón af framangreindu er það jafnframt mat stofnunarinnar að það sé hætt við að neytendur túlki auglýsingar um *ódyrasta rafmagnid* með þeim hætti að N1 sé eina félagið á markaði sem bíður upp á auglýst verð félagsins, þrátt fyrir að raunin sé önnur. Auglýsingarnar eru því villandi og líklegar til þess að blekkja neytendur. Þá eru viðskiptahættir þessir jafnframt líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda, enda þeir líklegir til að taka ákvörðun um kaup á grundvelli villandi upplýsinga í auglýsingum félagsins.

Með vísan til framandgreinds hefur N1 rafmagn ehf. brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

Neytendastofa telur rétt með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 að banna N1 rafmagn ehf. að viðhafa framangreinda viðskiptahætti.



III.

Ákvörðunarorð:

„N1 rafmagn ehf., Dalveg 10-14, 201 Kópavogi, hefur með því að birta ekki verð fyrir þrautavaraleið, þegar sú leið stóð neytendum til boða, brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og f. liðar 1. mgr. 10. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, ásamt 3. gr. reglna nr. 536/2011, verðmerkingar og einingarverð við sölu á vörum.

N1 rafmagn ehf. hefur með birtingu fullyrðingarinnar „ódyrasta rafmagnið“ í markaðsefni félagsins brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, bannar Neytendastofa N1 rafmagn ehf. að viðhafa framangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.“

Neytendastofa, 14. júlí 2022

Pórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir