

(Elforsyning)

Frederiksborggade 15
1360 København K

Besøgsadresse:
Linnésgade 18, 3. sal
1361 København K

Tlf 3395 5785
Fax 3395 5799

www.ekn.dk
ekn@ekn.dk

KLAGE FRA SK Elnet A/S
OVER Energitilsynet afgørelse af 26. maj 2010
OM påbud om ændring af SK Elnet A/S' hjemmeside

7. marts 2011

J.nr 1011-10-2-15

ALP -EKN

NÆVNETS Nævnformand, dommer Poul K. Egan
SAMMEN- Næstformand, professor, dr.polit. Chr. Hjorth-Andersen
SÆTNING Professor, dr.jur. Jens Fejø
I SAGEN Professor, cand.jur. og Ph.D. Bent Ole Gram Mortensen
Konsulent, civilingeniør Knut Berge

NÆVNETS Energitilsynets afgørelse af 26. maj 2010 stadfæstes.
AFGØRELSE

Dansk Energi har ved e-mail af 23. juni 2010 på vegne af SK Elnet A/S (her-
efter benævnt klager), klaget over Energitilsynets afgørelse af 26. maj 2010.
Ved afgørelsen meddelte Energitilsynet påbud om ændring af klagers hjem-
meside, således at visse selvbetjeningsmoduler flyttes fra koncernhjemme-
sidedelen til klagers hjemmesidedel, samt således at klagers selvstændige
identitet tydeliggøres over for forbrugerne.

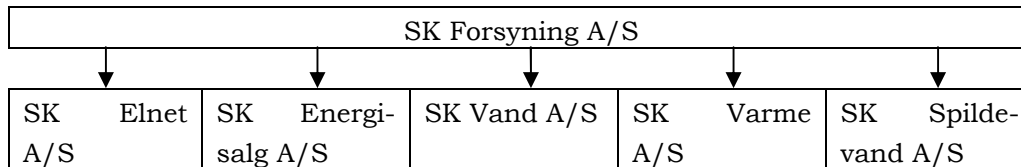
Sagens baggrund

Klager er en netvirksomhed efter elforsyningsloven¹. Klager ejer og driver el-
nettet i områderne Korsør og Slagelse.

Klager indgår i koncernen SK Forsyning A/S, som er ejet 100 % af Slagelse
Kommune. Koncernen SK Forsyning A/S beskæftiger sig både med monopol-
aktiviteter i form af distribution af el og med kommercielle aktiviteter i form af
elsalg på det frie elmarked. Koncernen er delt op i aktieselskaber, som vareta-

¹ Bekendtgørelse nr. 516 af 20. maj 2010 om elforsyning med senere ændringer.

ger de forskellige aktiviteter i koncernen. Koncerndiagrammet for SK Forsyning ser således ud:



SK Forsyning A/S og klager deler hjemmesiden www.skforsyning.dk, hvor der på SK Forsyning A/S' forside er en indgangsportal til klagers hjemmesideområde.

7. marts 2011
J.nr 1011-10-2-15
ALP -EKN

Med henblik på at sikre konkurrencen på elmarkedet skal netvirksomheder, som klager, der indgår i koncerner med konkurrenceudsatte aktiviteter som for eksempel salg af el, være uafhængig fra disse konkurrenceudsatte og kommercielle aktiviteter. Det gælder i det mindste for så vidt angår retlig form, organisation og beslutningstagning. Uafhængigheden sikres blandt andet ved et krav i lovgivningen om, at netselskaberne skal udarbejde et program for intern overvågning efter elforsyningslovens § 20 a. Programmet skal beskrive de foranstaltninger, der er truffet for at sikre, at diskriminerende adfærd fra netselskabernes side er udelukket, samt sikre, at programmet kontrolleres på passende måde. Der skal endvidere udarbejdes en årsberetning med en beskrivelse af de trufne foranstaltninger. Programmet har til formål at sikre, at netselskaberne stiller deres ydelser til rådighed for forbrugeren på gennemsigtige, objektive, rimelige og ikke-diskriminerende vilkår jf. elforsyningslovens § 6, stk. 4.

Side 2 af 19

Elforsyningsloven suppleres af overvågningsbekendtgørelsens² § 2, stk.1, nr. 4 og 5, hvoraf kravene til programmet fremgår. Netselskaberne skal herefter opstille et program, hvis tiltag er egnede til at sikre, at netselskabet ikke favoriserer bestemte selskaber gennem sin kundekontakt samt opfylder kravet om selskabsmæssig adskillelse af aktiviteter.

Det fremgår af Energitilsynets forretningsorden³ § 5, stk. 3, at Energitilsynets sekretariat selvstændigt kan træffe afgørelser i konkrete sager i overensstemmelse med Energitilsynets faste praksis eller efter retningslinjer, som er tilkendegivet fra Energitilsynet. Energitilsynet tilkendegav den 26. maj 2008 over for Energitilsynets sekretariat, at Energitilsynets retningslinjer med titlen

² Bekendtgørelse nr. 635 af 27. juni 2005 om program for intern overvågning for netvirksomheder, transmissionsvirksomheder og den systemansvarlige virksomhed i henhold til elforsyningsloven.

³ Forretningsordenen er godkendt af økonomi- og erhvervsministeren den 18. juni 2004, og fremgår af Energitilsynets hjemmeside: www.energitilsynet.dk.

”El- og naturgas-selskabsmæssigt forbundne netselskabers hjemmesider og informationsudsendelse” af 26. maj 2008, kunne anvendes ved sekretariatets tilsyn med netselskabernes overholdelse af elforsyningslovens bestemmelser om diskriminerende adfærd. Som led i dette tilsyn indgår den nærmere udformning af netselskabernes hjemmesider.

Energitilsynets sekretariat foretog i oktober og november 2009, som led i det almindelige tilsyn med netselskabernes interne overvågningsprogrammer, en stikprøvekontrol af 10 forskellige netselskabers hjemmesider, herunder klagers hjemmeside, www.skforsyning.dk, som klager deler med koncernen SK Forsyning A/S.

7. marts 2011

J.nr 1011-10-2-15

ALP –EKN

Energitilsynet fremsendte den 16. november 2009 gennemgangen af klagers hjemmeside til klager, hvorefter klager indrettede sig efter flere af Energitilsynets anvisninger. Energitilsynet gennemgik den 21. december 2009 klagers hjemmeside igen og fandt, at flere punkter i gennemgangen endnu ikke var tilrettet. Energitilsynet var på daværende tidspunkt på baggrund af Energitilsynets retningslinjer af 26. maj 2008 i gang med at udarbejde en vejledning vedrørende delte hjemmesider i forbindelse med det interne overvågningsprogram. Derfor meddelte Energitilsynet klager den 15. februar 2010, at Energitilsynets sekretariat ville afvente vejledningen og på baggrund af denne igen foretage vurderingen af selskabets hjemmeside.

Side 3 af 19

Energitilsynet tilkendegav over for Energitilsynets sekretariat den 11. marts 2010, at vejledningen, ”Vejledning til delt hjemmeside vedrørende intern overvågning”, kunne danne grundlag for sekretariatets tilsyn med netselskabernes hjemmesider.

Ved afgørelsen af 26. maj 2010 meddelte Energitilsynet påbud om ændring af klagers hjemmeside, således at hjemmesiden blev bragt i overensstemmelse med elforsyningsloven, overvågningsbekendtgørelsen samt Energitilsynets vejledning af 11. marts 2010, hvorefter klagers hjemmeside skal ændres således, at visse selvbetjeningsmoduler flyttes fra koncernens hjemmesidedel til klagers hjemmesidedel, samt således, at klagers selvstændige identitet tydeliggøres over for forbrugerne.

Skærmprent fra hjemmesiden www.skforsyning.dk er vedlagt som **bilag 1-4**.

Den påklagede afgørelse

Af Energitilsynets afgørelse af 26. maj 2010 fremgår blandt andet følgende:

”[...]

...

Vurdering

...

Nedenfor gennemgås derfor følgende fire forhold, som af sekretariatet vurderes at være i strid med reglerne i bekendtgørelse nr. 635 af 27. juni 2005, § 2, stk. 1, nr. 4-5:

1. Selvbetjeningsmoduler
2. Menubjælker
3. Netselskabets navn
4. Kontaktdatalinje

1. Selvbetjeningsmoduler

Sekretariatet bemærker, at der på den fælles indgangsportal på selskabets hjemmeside www.skforsyning.dk er følgende fire links, jf. bilag 1:

- Årsaflæsning
- Flytning
- Tast selv
- Måleaflæsning

Sekretariatet vurderer, at de fire links kan betragtes som selvbetjeningsmoduler, idet de dækker over kravene vedr. "Meld flytning" og "Tast selv måleaflæsning", jf. side 5 og 6 i vejledning af 11. marts 2010. Dette skyldes, at der ved tryk på ovenstående moduler fremkommer enten selvbetjeningsmodulet "Flytning – tjek dit forbrug – årsaflæsning" eller "Flyttemeddelelse for el, vand og fjernvarme", jf. bilag 2 og 3.

Sekretariatet bemærker, at der på side 3 i vejledning af 11. marts 2010 er krav om, at der ikke må være link til netselskabsoplysninger på koncernens indgangsportal. Yderligere er der et specifikt krav om, at flyttemeddelelser for el skal fremgå på netselskabets hjemmesideområde, jf. side 5-6 i vejledning af 11. marts 2010. Tilsvarende skal "Tast selv måleaflæsning" for el fremgå på netselskabets hjemmesideområde, jf. side 6 i vejledning af 11. marts 2010.

Sammenholdt med at netselskabet skal stille sine ydelser til rådighed på gennemsigtige vilkår, jf. elforsyningslovens § 6, stk. 4, vurderer sekretariatet, at der ikke må være links til netselskabets oplysninger på koncernens indgangsportal – den officielle netindgang er undtaget. At links til netselskabets oplysninger skal fjernes skyldes, at sekretariatet vurderer, at det for forbrugeren ikke er gennemsigtigt, at netselskabet er ansvarlig for informationen.

7. marts 2011

J.nr 1011-10-2-15

ALP –EKN

Side 4 af 19

Endvidere vil det give forbrugeren et incitament til at "besøge" netselskabets hjemmesideområde, og dermed give bedre forståelse af, at netselskabet er adskilt fra den øvrige koncern. Af pkt. 61 i retningslinjerne af 26. maj 2008 følger det desuden, at netselskabets kommunikation med kunderne ikke på nogen måde må suppleres med eller sammenblandes med kommunikation fra den øvrige koncern. Endvidere følger det af pkt. 66 i retningslinjerne af 26. maj 2008, at når netselskabet kommunikerer med forbrugeren, skal det være helt klart, at det er netselskabet, der er afsender.

Sekretariatet vurderer derfor, at der på hjemmesiden skal holdes en klar adskillelse mellem de informationer, som netselskabet og den øvrige koncern hver især udsender. Da el-information vedrørende Årsaflæsning, Tast selv og Måleaflæsning angår netselskabet, som er måleansvarlig, vurderer sekretariatet, at denne type information alene skal være at finde på netselskabets hjemmeside, jf. pkt. 61 og 66 i retningslinjerne af 26. maj 2008, og at der ikke på den fælles indgangsportal må være links hertil.

Information vedrørende Flyttemeddelelse om el skal også findes på netselskabets hjemmesideområde, da netselskabet varetager denne funktion, jf. punkt 61 og 66 i retningslinjerne af 26. maj 2008. Information vedrørende Flyttemeddelelse kan dog også findes på et givent handelsselskabs hjemmeside, i det tilfælde hvor handelsselskabet påtager sig at meddele flytning til netselskabet på vegne af forbrugeren, jf. side 6 i vejledning af 11. marts 2010.

2. Menubjælker

Sekretariatet bemærker, at SK Elnets hjemmeside ikke ændrer væsentligt udseende, når man går fra koncernens hjemmesideområde til netselskabets hjemmesideområde, idet både menubjælken øverst, nederst og til højre på netselskabets hjemmesideområde bibeholdes, jf. bilag 4.

Sekretariatet bemærker, at der på side 4 i vejledning af 11. marts 2010 er specificeret et krav om, at menubjælken skal ændre udseende når der "klikkes" ind på netselskabets hjemmesideområde.

Af pkt. 75 og 76 i retningslinjerne af 26. maj 2008 følger det, at der på netselskabets område alene må være information om selskabsmæssigt forbundne selskaber, som netselskabet er forpligtet til at afgive i henhold til loven. Yderligere skal det sikres, at netselskabet fastholder sin selvstændige identitet på hjemmesiden.

7. marts 2011

J.nr 1011-10-2-15

ALP -EKN

Side 5 af 19

På baggrund heraf vurderer sekretariatet, at det afgørende for at kunne overholde dette krav er, at netselskabets hjemmesideområde skiller sig ud fra den øvrige koncernhjemmeside.

Endvidere skal det også her være klart, at det er netselskabet, som forbrugeren kommunikerer med, jf. pkt. 66 i retningslinjerne af 26. maj 2008. Dette vurderer sekretariatet ikke er tilfældet, da koncernens indgangsportal og netselskabets hjemmesideområde kun på få områder adskiller sig fra hinanden.

Sekretariatet vurderer derfor, at det er nødvendigt, at SK Elnet fjerner eller ændrer menubjælken både nederst og til højre på nethjemmesideområdet, for at netselskabets selvstændige identitet afspejles.

7. marts 2011

J.nr 1011-10-2-15

ALP –EKN

Side 6 af 19

2. Netselskabets navn

Sekretariatet bemærker, at SK Elnets navn hverken fremgår i menulinjen eller som overskrift på netselskabets hjemmesideområde, jf. bilag 4.

Sekretariatet bemærker, at der af hhv. afsnit 1, side 2 og afsnit 2, side 4 i vejledning af 11. marts 2010 er specificeret et krav om, at netselskabets navn skal fremgå klart og tydeligt, når man går ind på indgangsportalen, og at netselskabets navn og evt. logo skal fremstå klart og tydeligt på hele netselskabets hjemmesideområde.

Af pkt. 66 i retningslinjerne af 26. maj 2008 følger det, at det skal være helt klart for forbrugeren, at det er netselskabet, som er afsenderen. Endvidere fremgår det af pkt. 71, at det er væsentligt, at den ”term” som anvendes for netselskabet, gør det klart og tydeligt for forbrugeren, hvor man finder indgangen til netselskabets hjemmesideområde.

Med baggrund i pkt. 66 og 71 i retningslinjerne af 26. maj 2008 vurderer sekretariatet, at forbrugeren på SK Elnets hjemmeside hverken kan identificere netselskabets hjemmesideområde eller indgangen hertil, da det blot er markeret med ordet ”El”.

Efter sekretariatets vurdering er det nødvendigt, at SK Elnet tydeliggør, at der er tale om netselskabet ved at benytte netselskabets navn i dengennemgående menulinje på koncernens indgangsportal og i overskriften i venstre menubjælke på nethjemmesideområdet, jf. pkt. 66 og 71 i retningslinjerne af 26. maj 2008, idet for-

brugeren hermed vil kunne identificere netselskabet og dermed skelne dette fra den øvrige koncern.

3. Kontaktdata linje

Sekretariatet bemærker, at kontaktdata linjen, som findes i bunden af hjemmesiden, på netselskabets hjemmesideområde refererer til SK Forsyning A/S.

Sekretariatet bemærker, at der på side 4 i vejledning af 11. marts 2010 er specificeret et krav om, at kontaktdata linjen skal referere til netselskabet. Det er medvirkende til at gøre det klart for forbrugeren, at det er netselskabets hjemmesideområde han/hun er på.

Sekretariatet vurderer, at såfremt der er en kontaktdata linje på netselskabets hjemmesideområde, skal den referere til netselskabet og ikke koncernen, idet netselskabet skal fremstå klart som afsenderen af netinformation, jf. pkt. 66 i retningslinjerne af 26. maj 2008.

Sekretariatet vurderer derfor, at det er nødvendigt at kontaktdata linjen refererer til netselskabet inde på netselskabets hjemmesideområde, da forbrugeren dermed bedre kan identificere netselskabet.

Afgørelse

Det er sekretariatets samlede vurdering, at SK Elnet A/S på hjemmeside www.skforsyning.dk ikke overholder de krav, som fremgår af Energitilsynets vejledning af 11. marts 2010 "Vejledning til delt hjemmeside vedrørende intern overvågning", jf. sekretariatets nedenstående vurdering, og at SK Elnet A/S dermed ikke overholder de forpligtelser, som stilles efter bekendtgørelse nr. 635 af 27. juni 2005, § 2, stk. 1, nr. 4-5.

I medfør af elforsyningslovens § 85 c påbyder sekretariatet hermed SK Elnet A/S at bringe følgende tilretninger i orden, og at dette skal være sket senest onsdag den 23. juni 2010.

- Fjerne følgende selvbetjeningsmoduler vedr. el fra koncernens indgangsportal: Årsaflysning, Flyttemeddelelse, Tast selv og Måleraflysning og i stedet lade dem fremgå på netselskabets hjemmesideområde, jf. side 3, 5 og 6 i vejledning af 11. marts 2010.

7. marts 2011

J.nr 1011-10-2-15

ALP -EKN

Side 7 af 19

- Tydeliggøre sin selvstændige identitet ved at fjerne eller ændre menubjælkerne nederst og i højre side på nethjemmesideområdet, jf. side 4 i vejledning af 11. marts 2010.

- Tydeliggøre sin selvstændige identitet på både den fælles indgangsportal og netselskabets hjemmesideområde ved at fremhæve netselskabets navn, jf. side 2 og 4 i vejledning af 11. marts 2010.

- Ændre kontaktdatalinjen på netselskabets hjemmesideområde, så den refererer til netselskabet og ikke koncernen, jf. side 4 i vejledning af 11. marts 2010.

”[...]

7. marts 2011

J.nr 1011-10-2-15

ALP –EKN

Side 8 af 19

Afgørelsen vedlægges som **bilag 5**.

Vedrørende kontaktdatalinjen, hvorefter klager skal ændre kontaktdatalinjen på netselskabets hjemmesidedel, så den refererer til netselskabet og ikke koncernen, fremgår det af sagens oplysninger, at klager har ændret kontaktdatalinjen, således at der nu henvises til klager og ikke til koncernen SK Forsyning A/S. Dette forhold er således bragt i overensstemmelse med Energitilsynets afgørelse af 26. maj 2010, hvilket Energitilsynet har bekræftet over for Energiklagenævnet. Klager har over for Energiklagenævnet oplyst, at klagen er frafaldet på dette punkt. Energiklagenævnet foretager sig derfor ikke yderligere i anledning af spørgsmålet om kontaktdatalinjen.

Klagers synspunkter og bemærkninger

Klager finder, at Energitilsynets afgørelse af 26. maj 2010 skal ophæves. Til støtte herfor har klager navnlig anført følgende:

- Fravigelse af Energitilsynets vejledende regler er ikke ensbetydende med overtrædelse af bekendtgørelsen om intern overvågning, såfremt de konkrete tiltag fra klager ikke er diskriminerende, idet der netop er tale om vejledende regler, som ikke er bindende for netselskaberne. Et netselskab har ret til at agere på anden måde end at følge Energitilsynets vejledning, uden at netselskabet herved favoriserer bestemte selskaber eller udøver diskriminerende adfærd.

Særligt vedrørende selvbetjeningsmodulerne (”Årsaflæsning”, ”Flyttemeddelelse”, ”Tast selv” og ”Måleraflæsning”), har klager navnlig anført følgende:

- Overvågningsbekendtgørelsens § 2, stk.1, nr. 4 og 5, er meget bredt formuleret, og Energitilsynets vejledning af 11. marts 2010 har kun

vejledende karakter. Energitilsynet har derfor ikke tilstrækkelig hjemmel i overvågningsbekendtgørelsen til at pålægge selskabet at fjerne selvbetjeningsmodulerne fra koncernhjemmesidedelen.

- Det er uhensigtsmæssigt for forbrugeren, at denne ikke kan registrere aflæsninger og flyttemeddelelser for flere forskellige typer af forsyning det samme sted på hjemmesiden. Dette vil resultere i manglende aflæsning af forsyningsprodukter og vil medføre øget utilfredshed hos forbrugerne.
- Det vil være i strid med Forbrugerombudsmandens generelle holdning om nem og hensigtsmæssig adgang for forbrugeren til at navigere på erhvervsvirksomheders hjemmesider, såfremt selvbetjeningsmodulerne flyttes til netselskabets hjemmesideområde.
- Indgangsportalen på koncernhjemmesidedelen er neutral, reklamefri og uden anprisninger, og der gives derfor ikke via links til måleraflæsning og flyttemeddelelse konkurrencefordele til koncernforbundne selskaber.
- Energitilsynet anfører i brev af 8. december 2010, at klager har mulighed for at betjene sine kunder med ét fælles medie ved at placere selvbetjeningsmodulet på netselskabets hjemmeside. Energitilsynet har hidtil anført, at adskillelse af netselskabets ydelser fra resten af koncernen er for at tydeliggøre netselskabets selvstændige identitet. Hvis alle indberetninger kan ske på netselskabets hjemmeside favoriserer netselskabet netop selskaber i koncernen i forhold til andre eksterne selskaber.

7. marts 2011

J.nr 1011-10-2-15

ALP –EKN

Side 9 af 19

Vedrørende menubjælker på netselskabets hjemmeside har klager navnlig anført følgende:

- Energitilsynet har ikke hjemmel til at kræve det konkrete tiltag gennemført, hvorefter klager skal tydeliggøre sin selvstændige identitet ved at fjerne eller ændre menubjælkerne nederst og i højre side på nethjemmesidedel, idet vejledningen af 11. marts 2010 ikke er bindende. Det afgørende er, om hjemmesiden opfylder formålet i overvågningsbekendtgørelsen om ikke at udvise diskriminerende adfærd.
- Klager ønsker at fastholde forbrugernes mulighed for nem tilgang til andre af koncernens forsyningsarter og generel orientering om koncernens aktiviteter i øvrigt ved fastholdelse af de nuværende menubjælker.

- Klagers hjemmesidedel opfylder overvågningsbekendtgørelsen formål, idet den er neutral og reklamefri, og fanen "EL NET" er markeret med en gul farve, modsat de andre faner, som er farveløse. Det er således tydeliggjort for kunden, at denne nu befinder sig på netselskabets hjemmesidedel.

For så vidt angår angivelsen af netselskabets navn, har klager navnlig anført følgende:

- Det konkrete tiltag, hvorefter klager skal tydeliggøre sin selvstændige identitet på både den koncernhjemmesidedelen og netselskabets hjemmesidedel ved at fremhæve netselskabets navn, er imødekommet ved ændring af tekst på indgangsportalen fra "EL" til "EL NET". Endvidere er netselskabets navn tilføjet på netselskabets hjemmesidedel. Dette er tilstrækkeligt til opfyldelse af overvågningsbekendtgørelsen, idet netselskabets identitet nu er tydeliggjort.

7. marts 2011

J.nr 1011-10-2-15

ALP -EKN

Side 10 af 19

Energitilsynets udtalelse til sagen

Energitilsynet finder, at afgørelsen af 26. maj 2010 skal stadfæstes. Energitilsynet har til støtte herfor navnlig udtalt følgende:

- Hjemlen til Energitilsynets afgørelse er elforsyningslovens § 6, stk. 4, hvorefter netselskaberne skal stille deres ydelser til rådighed for forbrugeren på gennemsigtige, objektive, rimelige og ikke-diskriminerende vilkår. Energitilsynet har derfor haft hjemmel til at træffe afgørelsen af 26. maj 2010, idet påbuddet skønsmæssigt befinder sig indenfor elforsyningslovens § 6, stk. 4.
- Energitilsynet er enig i, at de retningslinjer og vejledninger, som Energitilsynet har udstedt, ikke har bindende karakter. Reglerne i overvågningsbekendtgørelsen kan således overholdes på andre måder end ved at følge retningslinjerne og vejledningen. Det bemærkes, at branchen selv efterspørger disse retningslinjer, og klager har ikke sandsynliggjort, at der er grundlag for at afvige de retningslinjer, der i øvrigt gælder for samtlige selskaber i branchen.
- Det er alt i alt Energitilsynets vurdering, at retningslinjerne af 26. maj 2008 samt vejledningerne af 11. marts 2010 kan tjene som udgangspunkt for, hvad der må anses for diskriminerende og favoriserende adfærd efter elforsyningslovens §§ 6, stk. 4 og 20 a.

Særligt vedrørende selvbetjeningsmodulerne ("Årsaflæsning", "Flyttemeddelelse", "Tast selv" og "Måleraflæsning"), har Energitilsynet navnlig udtalt følgende:

- Måleraflæsningen, der er en ren netselskabsfunktion, må ikke forefindes på koncernhjemmesidedelen eller kommercielle selskaber i øvrigt, jf. Energitilsynets vejledning af 11. marts 2010. Fremgår netselskabsfunktioner på koncernhjemmesidedelen, vil dette medføre en trafik af netselskabskunder på koncernhjemmesidedelen, hvilket efter tilsynets vurdering vil give de koncernforbundne selskaber en væsentlig og utilsigtet konkurrencefordel til skade for både andre selskaber i markedet og for forbrugeren.
- Det er netselskabet, der er ansvarlig for, at forbrugeren ikke har nogen væsentlig gene ved benyttelse af måleraflæsning, idet netselskabet efter elforsyningslovens § 22, stk. 1, nr. 5, er forpligtet til at gennemføre tilstrækkelige informationsaktiviteter over for forbrugeren. Lever netselskabet op til denne bestemmelse, er det tilsynets vurdering, at genen for forbrugeren ved at skulle "klikke sig ind" på netselskabets del af hjemmesiden må anses for meget beskeden.
- Forbrugerombudsmandens holdning retter sig ikke nødvendigvis mod forbrugerforhold indenfor markeder, som er præget af naturlige monopoler, der kan benyttes til skade for konkurrencen på de frie markeder til direkte skade både for virksomhederne og forbrugerne selv.

7. marts 2011

J.nr 1011-10-2-15

ALP -EKN

Side 11 af 19

Vedrørende menubjælkerne har Energitilsynet navnlig udtalt følgende:

- Hjemmesiden ændrer ikke væsentlig udseende, når man flytter sig fra koncernens hjemmesidedel til klagers hjemmesidedel. Det er dermed ikke klart for forbrugeren om denne kommunikerer med netselskabet eller andre koncernforbundne selskaber.
- Hvis klager ikke tydeliggør over for forbrugeren, hvornår denne befinder sig på netselskabet hjemmesidedel (monopoldelen), og hvornår forbrugeren befinder sig på koncernhjemmesidedelen, hvor der reklameres for- og er adgang til kommercielle produkter, og hvor forbrugeren har valgfrihed, så er der ikke tale om hverken en reel adskillelse mellem netselskabets aktiviteter og konkurrenceudsatte aktiviteter eller selvstændig identitet for netselskabet.
- At fanen med "EL NET" er markeret med gult, i modsætning til de andre farveløse faner, er ikke tilstrækkeligt for at markere klagers selvstændige identitet over for forbrugeren,

Særligt vedrørende netselskabets navn har Energitilsynet navnlig udtalt følgende:

- Det er ikke tilstrækkeligt, at ordet "EL NET" fremgår af fanen på hjemmesidens forside og menuen til venstre på netselskabets hjemmesideområde. Hele netselskabets navn skal fremgå heraf. Det kan ikke forventes at forbrugerne forbinder "EL NET" med synonym for klager, og dermed skabes der ikke en selvstændig identitet for netselskabet.

Retsgrundlaget

Reglerne i dansk lovgivning vedrørende det frie elmarked er baseret på EU-lovgivning, herunder eldirektivet⁴. Af eldirektivets præambel fremgår bl.a. følgende om ikke-diskriminerende adfærd og selskabsmæssig adskillelse:

7. marts 2011

J.nr 1011-10-2-15

ALP -EKN

"[...]

...

(6) Det er en forudsætning for velfungerende konkurrence, at der er ikke-diskriminerende, gennemsigtig adgang til nettene til rimelige priser.

(7) En vigtig forudsætning for at få gennemført det indre marked for elektricitet er ikke-diskriminerende adgang til transmissions- og distributionssystemoperatørens net. En transmissions- eller distributionssystemoperatør kan omfatte et eller flere selskaber.

(8) For at sikre reel, ikke-diskriminerende netadgang vil det være hensigtsmæssigt, at distributions- og transmissionssystemerne drives som selskabsretligt adskilte enheder, hvor der forekommer vertikalt integrerede selskaber. Kommissionen bør vurdere foranstaltninger med samme virkning, som er udviklet af medlemsstaterne for at opfylde dette krav, og i givet fald indgive forslag til ændring af dette direktiv. Det vil desuden være hensigtsmæssigt, at transmissions- og distributionssystemoperatører har reel beslutningskompetence med hensyn til, hvilke aktiver der er nødvendige for at vedligeholde, drive og udvikle nettene, når de pågældende aktiver ejes og drives af vertikalt integrerede selskaber. Det er nødvendigt, at distributionssystemoperatørers og transmissionssystemoperatørers uafhængighed sikres, særlig med hensyn til produktions- og forsyningsinteresser. Der bør derfor indføres uafhængige ledelsesstrukturer mellem distributionssystem- og transmissionssystemoperatører og produktions- og forsyningselskaber.

Det er imidlertid vigtigt at sondre mellem sådan selskabsretlig adskillelse og ejerskabsmæssig adskillelse. Selskabsretlig adskillelse indebærer ikke nogen ændring med hensyn til ejerskab til aktiver,

Side 12 af 19

⁴ EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV 2003/54/EF af 26. juni 2003 om fælles regler for det indre marked for elektricitet og om ophævelse af direktiv 96/92/EF.

og der er intet til hinder for ensartede eller identiske beskæftigelsesvilkår i alle dele af et vertikalt integreret selskab. En ikke-diskriminerende beslutningsproces bør sikres gennem organisatoriske foranstaltninger med hensyn til de ansvarlige beslutnings tageres uafhængighed.

[...]"

Eldirektivets artikel 10 stk. 2, litra d, samt artikel 15, stk. 2, litra d, skal sikre en reel adskillelse mellem monopolaktiviteter og kommercielle aktiviteter. Et element i eldirektivet er bl.a. et krav om, at netselskaberne skal opstille programmer for intern overvågning, som beskriver netselskabernes tiltag for at sikre, at netselskaberne ikke diskriminerer mellem virksomheder, som netselskabet har en ejermæssig relation til, og andre virksomheder. Det skal herunder bl.a. sikres, at adgangen til nettet sker på ikke-diskriminerende og gennemsigtige vilkår, og at virksomheder, som netselskabet har interesse-sammenfald med, ikke favoriseres med oplysninger om kundeforhold og lignende. Af eldirektivets artikel 15, stk. 2, litra d, fremgår følgende:

7. marts 2011

J.nr 1011-10-2-15

ALP –EKN

Side 13 af 19

"[...]

Artikel 15

Adskillelse af distributionssystemoperatører

1. Er distributionssystemoperatøren en del af et vertikalt integreret selskab, skal vedkommende i det mindste være uafhængig, hvad angår retlig form, organisation og beslutningstagning, fra andre aktiviteter, der ikke vedrører distribution. Disse regler indebærer ikke en forpligtelse til at adskille ejerskab til aktiver i distributionssystemet fra det vertikalt integrerede selskab.

2. Ud over kravene i stk. 1 skal distributionssystemoperatøren, når denne er en del af et vertikalt integreret selskab, være uafhængig hvad angår organisation og beslutningstagning fra de andre aktiviteter, der ikke vedrører distribution. Med henblik herpå gælder følgende minimumskriterier:

...

d) distributionssystemoperatøren skal opstille et overvågningsprogram, der beskriver de foranstaltninger, der er truffet for at sikre, at diskriminerende adfærd er udelukket, samt sikre, at dets overholdelse kontrolleres på passende måde. Programmet skal fastlægge de ansattes specifikke forpligtelser for at opfylde dette mål. En årsberetning med en beskrivelse af de truffede foranstaltninger forelægges af den person eller det organ, der har ansvaret for kontrollen med overvågningsprogrammet, for den i artikel 23, stk. 1,

omhandlede nationale regulerende myndighed, og denne årsberetning offentliggøres.

[...]"

Eldirektivets artikel 10, stk. 2, litra d, samt artikel 15, stk. 2, litra d, er gennemført ved elforsyningslovens § 20 a, som suppleres af lovens § 6, stk. 4, hvoraf fremgår følgende:

"[...]

§ 6

...

stk. 4. Kollektive elforsyningsvirksomheder samt forsyningspligtige virksomheder, for så vidt angår deres forsyningspligtighed, skal stille deres ydelser til rådighed for forbrugerne på gennemsigtige, objektive, rimelige og ikkediskriminerende vilkår.

...

§ 20 a. Transmissions- og netvirksomheder skal opstille et program for intern overvågning, som beskriver virksomhedernes tiltag for at forhindre diskriminerende adfærd. Virksomhederne skal sikre overholdelsen af programmet for intern overvågning samt sikre, at det kontrolleres på passende måde. En årsberetning med en beskrivelse af programmet samt kontrollen af dette skal offentliggøres og anmeldes til Energitilsynet.

[...]"

Forarbejderne⁵ til elforsyningsloven beskriver formålet med elforsyningslovens bestemmelser om, hvorfor netselskaberne skal stille deres ydelser til rådighed på gennemsigtige, objektive, rimelige og ikke-diskriminerende vilkår. Af forarbejderne til elforsyningslovens § 6, stk. 4, fremgår følgende af bemærkningerne til bestemmelsen:

"[...]

Kollektive elforsyningsvirksomheder skal, jf. bestemmelsen i § 6, stk. 3 (*nu stk. 4*), stille deres ydelser til rådighed for forbrugerne på gennemsigtige, objektive og ensartede⁷ vilkår. Gennemsigtighedskravet sikrer forbrugerne adgang til oplysninger om forudsætningerne for de kollektive elforsyningsvirksomheders tarifiering.

⁵ Lovforslag nr. 236 af 21. april 2004 om ændring af lov om elforsyning, lov om naturgasforsyning og lov om varmforsyning.

⁶ Energiklagenævnets fremhævnning.

⁷ Ændret ved lov nr. 494 af 15. juni 2006 om ændring af lov om elforsyning, lov om naturgasforsyning og lov om varmforsyning til "ikke-diskriminerende".

7. marts 2011

J.nr 1011-10-2-15

ALP –EKN

Side 14 af 19

[...]"

Af forarbejderne til elforsyningslovens 20 a fremgår følgende af bemærkningerne til bestemmelsen:

"[...]

Forslaget vedrører programmer for intern overvågning i net- og transmissionsvirksomheder og er identisk med det foreslåede § 28 b om programmer for intern overvågning i systemansvarlige virksomheder (dette lovforslags § 1, nr. 36). Forslaget har til formål at gennemføre eldirektivets artikel 10, stk. 2, litra d, og artikel 15, stk. 2, litra d. Forslaget skal medvirke til at sikre en reel adskillelse mellem monopolaktiviteter og kommercielle aktiviteter. En bevillingshaver efter §§ 19 og 27 skal opstille et program for intern overvågning, som beskriver bevillingshaverens tiltag for at sikre, at bevillingshaveren f.x. ikke diskriminerer mellem virksomheder, som bevillingshaveren har en ejermæssig relation til, og andre virksomheder. Således skal det blandt andet sikres, at adgangen til nettet sker på ikkediskriminerende og gennemsigtige vilkår, og at virksomheder, som bevillingshaveren har interessesammenfald med, ikke favoriseres med oplysninger om kundeforhold og lignende.

Programmet for intern overvågning skal beskrive de foranstaltninger, bevillingshaveren har truffet for at sikre, at diskriminerende adfærd over for andre virksomheder ikke finder sted. Programmet skal bl.a. fastlægge de ansattes specifikke forpligtelser for at opfylde dette mål. Det kan være regler om, hvilke oplysninger der er fortrolige, og om, at de ansatte i deres kontakt med kunderne ikke må favorisere bestemte kommercielle selskaber.

Bevillingshaveren skal sikre, at overholdelsen af programmet kontrolleres på en passende måde. Bevillingshaveren skal udarbejde og offentliggøre en årsberetning med en beskrivelse af de truffede foranstaltninger. Den person eller det organ i den bevillingspligtige virksomhed, som har ansvaret for kontrollen med programmet for intern overvågning, skal anmelde årsberetningen til Energitilsynet.

[...]"

Reglerne i elforsyningslovens § 20 a, stk. 1, angående netselskabernes program for intern overvågning, er udmøntet i overvågningsbekendtgørelsens § 2, som beskriver kravene til programmets indhold. Af § 2 hvoraf fremgår følgende:

"[...]

7. marts 2011

J.nr 1011-10-2-15

ALP –EKN

Side 15 af 19

§ 2. Programmet skal som minimum beskrive følgende tiltag, som skal være egnede til at forhindre diskriminerende adfærd:

...

4) De tiltag, som skal sikre, at virksomheden i sin kundekontakt ikke favoriserer bestemte selskaber.

5) De tiltag, som skal sikre overholdelse af kravet om selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter, jf. elforsyningslovens § 47, stk. 4, samt § 2, stk. 4, i lov om Energinet Danmark.

[...]"

Energitilsynets hjemmel til at meddele påbud fremgår af elforsyningslovens § 85 c, hvoraf fremgår:

"[...]

§ 85 c. Klima- og energiministeren og Energitilsynet kan påbyde, at forhold, der strider mod loven, mod regler eller afgørelser i henhold til loven eller mod Europa- Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1228/2003 af 26. juni 2003 om betingelserne for netadgang i forbindelse med grænseoverskridende elektricitetsudveksling, bringes i orden straks eller inden en nærmere angivet frist.

[...]"

7. marts 2011

J.nr 1011-10-2-15

ALP -EKN

Side 16 af 19

Energiklagenævnets begrundelse for afgørelsen

Ifølge elforsyningslovens § 6, stk. 4, skal kollektive elforsyningsvirksomheder og forsyningspligtige virksomheder stille deres ydelser til rådighed for forbrugerne på gennemsigtige, objektive, rimelige og ikke-diskriminerende vilkår. I relation til kravet om, at virksomhederne skal stille deres ydelser til rådighed på ikke-diskriminerende vilkår, indeholder elforsyningslovens § 20 a, stk. 1, et formelt krav om, at virksomhederne skal opstille et program, som beskriver virksomhedens tiltag for at forhindre diskriminerende adfærd. Bestemmelsen indeholder ikke en nærmere beskrivelse af, hvornår der foreligger diskriminerende adfærd. Elforsyningslovens §§ 6, stk. 4, og 20 a, suppleres bl.a. af overvågningsbekendtgørelsens § 2, stk. 1, der bestemmer, at virksomhedernes interne overvågningsprogram skal være egnet til at forhindre diskriminerende adfærd. Tiltagene i programmet skal bl.a. i medfør af overvågningsbekendtgørelsens § 2, stk. 1, nr. 4 og 5, sikre, at virksomheden i sin kundekontakt ikke favoriserer bestemte selskaber samt sikre overholdelse af kravet om selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter. Heller ikke overvågningsbekendtgørelsens § 2, stk. 1, nr. 4 og 5, indeholder en nærmere beskrivelse af, hvornår noget skal anses for at være diskriminerende adfærd.

Bestemmelserne i elforsyningslovens §§ 6, stk. 4, og 20 a, samt overvågningsbekendtgørelsens § 2, stk. 1, nr. 4 og 5, overlader således et betydeligt skøn

til Energitilsynet ved vurderingen af, hvornår noget skal anses for at være diskriminerende adfærd, samt hvornår noget strider imod kravet om forbud mod favorisering af selskaber og selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter.

Energiklagenævnet bemærker, at Energitilsynets retningslinjer vedrørende delt hjemmeside samt Energitilsynets vejledning af 11. marts 2010 om program for intern overvågning ikke er bindende forskrifter udstedt i medfør af elforsyningsloven. Der er tale om Energitilsynets vejledende uddybning og kommentarer til elforsyningsloven samt overvågningsbekendtgørelsen.

Energiklagenævnet bemærker endvidere, at eldirektivet ikke opstiller krav om ejermæssig adskillelse af koncernforbundne selskaber, som beskæftiger sig med både monopoliserede og kommercielle aktiviteter. Koncernforbundne selskaber skal dog fremstå som selvstændige enheder udmøntet i form af selskabsmæssig adskillelse jf. præambel nr. 8 til eldirektivet.

Energiklagenævnet finder, at koncernforbundne selskabers indretning og udformning af hjemmesider kan være i strid med lovgivningens krav om ikke-diskriminerende adfærd, ikke-favorisering af bestemte selskaber samt selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter. Energiklagenævnet finder i den forbindelse, at det ikke i sig selv er i strid med elforsyningslovens §§ 6, stk. 4, og 20 a, stk. 1, samt overvågningsbekendtgørelsens § 2, stk. 1, nr. 4 og 5, at koncernforbundne selskaber deler hjemmeside. Koncernforbundne selskaber skal dog ved den nærmere indretning og udformning af den delte hjemmeside opfylde lovgivningens krav om ikke-diskriminerende adfærd, ikke-favorisering af bestemte selskaber samt selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter.

Ifølge sagens oplysninger deler klager og koncernen SK Forsyning A/S hjemmeside. Energiklagenævnet lægger til grund for afgørelsen, at koncernen og klager har fælles råderet, faktisk som juridisk, over den delte hjemmeside.

Energiklagenævnet finder, at indretningen af hjemmesiden www.skforsyning.dk, hvoraf klagers selvbetjeningsmoduler fremgår på koncernens hjemmesidedel, medfører en øget trafik af netselskabets kunder på koncernhjemmesidedelen, hvilket giver en konkurrencefordel til de koncernforbundne selskaber til skade for forbrugerne og andre selskaber. Energitilsynets påbud af 26. maj 2010 er således i overensstemmelse med elforsyningslovens §§ 6, stk. 4, og 20 a, samt overvågningsbekendtgørelsen § 2, stk. 1, nr. 4, og Energiklagenævnet kan derfor på dette punkt tiltræde Energitilsynets afgørelse. Energiklagenævnet bemærker, at den gene, som forbrugeren måtte opleve ved at selvbetjeningsmodulerne fremgår af klagers hjemmesideområde, må anses som begrænset.

7. marts 2011

J.nr 1011-10-2-15

ALP -EKN

Side 17 af 19

Energiklagenævnet stadfæster på denne baggrund afgørelsen af 26. maj 2010 på dette punkt.

For så vidt angår spørgsmålet om tydeliggørelse af klagers selvstændige identitet, finder Energiklagenævnet, at den gule markering af fanen "EL NET" ikke i tilstrækkelig grad tydeliggør, at forbrugeren nu befinder sig på klagers hjemmesidedel. Energiklagenævnet har herved lagt vægt på, at koncernhjemmesidedelen og netselskabets hjemmesidedel kun adskiller sig fra hinanden på enkelte områder, da selve opbygningen af hjemmesiderne er nærmest identisk. Energiklagenævnet finder endvidere, at forkortelsen af klagers navn fra "SK Elnet A/S" til "EL NET" medfører, at der kan opstå tvivl med hensyn til, hvilket selskab man kommunikerer med som forbruger. Fanerne fortæller ikke noget om den selskabsmæssige adskillelse, men giver mere et indtryk af emneopdeling i forhold til de forskellige ydelser. Den selvstændige identitet for klager er derfor ikke tilstrækkelig tydeliggjort over for forbrugere.

7. marts 2011

J.nr 1011-10-2-15

ALP -EKN

Side 18 af 19

Energiklagenævnet finder, at disse to forhold medfører, at der ikke er reel adskillelse mellem monopolaktiviteterne og de kommercielle aktiviteter. Energiklagenævnet finder derfor, at disse forhold strider imod elforsyningslovens §§ 6, stk. 4, og 20 a, samt overvågningsbekendtgørelsens § 2, stk. 1, nr. 5.

Energiklagenævnet stadfæster på denne baggrund Energitilsynets afgørelse af 26. maj 2010 på disse punkter.

Energiklagenævnets afgørelse

Energitilsynets afgørelse af 26. maj 2010 stadfæstes.

Sagen har været behandlet på Energiklagenævnets møde den 7. marts 2011.

Afgørelsen er truffet i henhold til § 89 i elforsyningsloven.

Afgørelsen kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

Søgsmål ved domstolene til prøvelse af afgørelser truffet af Energiklagenævnet efter lov om elforsyning eller regler, der er udstedt efter denne lov, skal være anlagt inden 6 måneder efter, at afgørelsen er meddelt den pågældende. Er afgørelsen offentligt bekendtgjort, regnes fristen dog altid fra bekendtgørelsen, jf. § 89, stk. 5, i lov om elforsyning.

Afgørelsen offentliggøres på Energiklagenævnets hjemmeside.

P.N.V.
Poul K. Egan
Nævnshoved

7. marts 2011
J.nr 1011-10-2-15
ALP -EKN

Side 19 af 19

/Annemette Lomholt Pedersen
Fuldmægtig, cand.jur.