

ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR FÖR FÖRSÄLJNING AV EL TILL KONSUMENT

ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR utarbetade av Svensk Energi efter överenskommelse med Konsumentverket.

1. Inledande bestämmelser

1.1 Dessa allmänna avtalsvillkor avser försäljning av el till konsument. För försäljning av el till den som bedriver näringsverksamhet eller annan likartad verksamhet tillämpas andra villkor.

Avsikten med allmänna avtalsvillkor är att de ska tillämpas i sin helhet. Det är dock tillåtet att göra förändringar eller tillägg. Man måste då vara uppmärksam på att följdändringar kan krävas. En viss försiktighet måste iaktas eftersom ändringar kan medföra att balansen i avtalet mellan parterna kan rubbas på ett sätt som gör att hela avtalet eller delar av det kan betraktas som oskäligt. Det ska särskilt noteras att alla eventuella avvikelser bör avtalas skriftligen.

Ändringar i villkorens ansvarsregler bör inte göras utan starka skäl. De ekonomiska konsekvenserna av sådana förändringar måste också noggrant övervägas.

Dessa villkor gäller enbart i konsumentförhållanden. I 11 kap. 1 § ellagen anges att med konsument avses fysisk person till vilken el överförs huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet. Denna definition har tagits in i 1.3. Om kunden är en juridisk person ska således dessa villkor inte tillämpas. Ett dödsbo är en juridisk person. När det gäller hur ett dödsbo bör hanteras avtalsmässigt bör befintliga avtal gälla till dess att dödsboet aktivt gjort en anmälan om att dödsboet eller någon annan ska vara avtalspart eller elnätsföretaget underrättat elhandelsföretaget om att det finns en annan kund i uttagpunkten. Elhandelsföretaget får därefter sända ut N-avtal om det är dödsboet som ska ta över ansvaret och K-avtal om det är den efterlevande eller annan konsument som ska överta elhandelsavtalet.

Om kunden är en fysisk person måste man bedöma vad elen huvudsakligen ska användas för. Exempelvis kan nämnas en lantbrukare som använder elen såväl i lantbruksverksamheten som i sin bostad. I normalfallet torde denne på grund av lantbruksverksamheten vara att betrakta som näringsidkare.

1.2 Dessa allmänna avtalsvillkor gäller tills vidare.

Den som utarbetat dessa allmänna avtalsvillkor får efter överläggning med Konsumentverket ändra villkoren. Elhandelsföretaget har rätt att införa sådana ändringar. När elhandelsföretaget inför sådana ändringar får de nya villkoren inte börja tillämpas förrän tidigast två månader efter att ett särskilt meddelande om ändringarna har skickats till konsumenten.

Enligt bestämmelsen får den som har utarbetat dessa allmänna avtalsvillkor, dvs. Svensk Energi, ändra villkoren. Överläggningar ska då ske med Konsumentverket. Eftersom dessa villkor gäller tills vidare och då även avtalsrelationen kan vara långvarig har elhandelsföretaget, om inte annat avtalats, rätt att införa ändringarna. Denna rätt får anses vara skäligen eftersom ändringarna ska förhandlas med Konsumentverket och villkoren är avsedda att utgöra en allmänt tillämpad branschstandard.

Enligt ellagen 11 kap. 16 § ska ett elhandelsföretag, som avser att ändra villkor i avtal som löper tillsvidare, underrätta konsumenten om ändringarna genom ett särskilt meddelande. Samtliga ändringar ska meddelas konsumenten. Med särskilt meddelande avses att meddelandet sänds eller överlämnas till den enskilde konsumenten. Bestämmelsen är teknikneutral och kan uppfyllas exempelvis genom en postförsändelse, e-post eller genom ett medskick med fakturan. Däremot uppfyller inte enbart annonsering om ändringarna kravet på särskilt meddelande. Det är möjligt att antingen skicka villkoren i sin helhet eller en beskrivning av samtliga ändringar och dess innehåll.

1.3 I dessa allmänna avtalsvillkor avses med

- **anvisat elhandelsföretag**: det elhandelsföretag som säljer el till den konsument som inte själv väljer elhandelsföretag. Det anvisade elhandelsföretaget utses av elnätetsföretaget.

- **balansansvarig**: den som i avtal med den systemansvariga myndigheten åtagit sig det ekonomiska ansvaret för att elsystemet tillförs lika mycket el som tas ut i konsumentens uttagspunkt.

- **elhandelsföretag (elleverantör enligt ellagen (1997:857))**: det företag som en konsument köper sin el av.

- **elnätetsföretag (nätkoncessionshavare enligt ellagen)**: det företag som med stöd av nätkoncession ansluter och överför el åt konsumenten.

- **konsument**: en fysisk person till vilken el säljs huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet.

- **nätkoncession**: tillstånd att dra fram, använda och underhålla elledningar i det område där konsumentens anläggning finns.

- **systemansvarig myndighet**: den myndighet, Affärsverket svenska kraftnät, i fortsättningen Svenska kraftnät, som har det övergripande ansvaret för att landets produktion och förbrukning av el är i balans.

- **uttagspunkt**: enligt ellagen den punkt där en konsument, som har ett avtal med ett elnätetsföretag, tar ut el för förbrukning.

1.4 Elhandelsföretaget är enligt personuppgiftslagen (1998:204) ansvarigt för de personuppgifter som behandlas enligt denna punkt.

Personuppgifter som lämnas till elhandelsföretaget kommer att behandlas för att kunna fullgöra ingångna avtal eller skyldigheter som föreligger enligt lag eller annan författning.

Vidare kan personuppgifterna komma att användas för marknadsanalyser, statistik och för att utvärdera och informera om tjänster och produkter. Personuppgifter kan även komma att behandlas för marknadsföringsändamål av såväl elhandelsföretaget som koncernföretag samt dessa företags samarbetspartners.

Konsument som motsätter sig att personuppgifterna behandlas för marknadsföringsändamål kan när som helst, för att förhindra sådan behandling, meddela elhandelsföretaget detta.

Personuppgifter kan för angivna ändamål komma att utlämnas till och inhämtas från företag i koncernen samt samarbetspartners. För uppdatering av personuppgifter kan uppgifter även inhämtas från offentliga och privata register.

Konsumenten har rätt att på begäran kostnadsfritt en gång per år få information om vilka uppgifter som finns registrerade om denne samt för vilka ändamål dessa uppgifter behandlas. Konsumenten kan även begära rättelse av felaktiga uppgifter om konsumenten.

Begäran om sådan information eller rättelse ska vara egenhändigt undertecknad och ställas till elhandelsföretaget.

Denna bestämmelse har tillkommit på grund av de krav som personuppgiftslagen (PUL) ställer avseende information vid inhämtande av personuppgifter (vanligtvis vid en ny kundrelation). Konsumenten behöver visserligen inte informeras om den redan vet vilka uppgifter som finns om denne och hur dessa ska behandlas, men eftersom det råder oklarhet om vilka behandlingar som är självklara är det bäst att alltid lämna en information.

Denna bestämmelse omfattar även hantering av information mellan koncernbolag och deras samarbetspartners och uppdatering via andra register (t.ex. SPAR). Den här bestämmelsen är enbart till för att uppfylla kraven enligt PUL. Givetvis måste andra regler som har betydelse i detta sammanhang, t.ex. marknadsrättsliga regler, iakttas. I kommentaren till motsvarande bestämmelse i NÅT 2012 K (rev) har påpekats att elnätsföretag mot bakgrund av ellagens regler om s.k. unbundling måste hantera kundinformation konkurrensneutralt.

Det är viktigt att varje elhandelsföretag tar ställning till om informationen stämmer överens med den behandling som sker i företaget. Därför är det väsentligt att inventera informationshanteringen inom företaget och i förekommande fall inom koncernen. Det är den personuppgiftsansvarige (elhandelsföretaget) som har ansvaret för och därmed måste ha kontroll över hur personuppgifter behandlas, även om viss hantering sker hos annan.

Enligt PUL har den registrerade rätt att kostnadsfritt en gång per år få information om vilka uppgifter som finns registrerade om denne och varifrån de har inhämtats, ändamålen med behandlingen av uppgifterna samt till vem uppgifterna lämnas ut. En sådan begäran ska vara skriftlig och egenhändigt undertecknad. Den personuppgiftsansvarige är vidare skyldig att på begäran av den registrerade snarast rätta, blockera eller utplåna sådana personuppgifter som inte har behandlats i enlighet med PUL eller utfärdade föreskrifter. Här finns inte något krav på underskrift. Detta bör dock krävas för att säkerställa att det är den registrerade själv som begärt rättelsen. Beträffande sådant meddelande från konsument som anges i fjärde stycket (motsätter sig att personuppgifterna behandlas för marknadsföringsändamål) gäller inte något krav på att meddelandet ska vara skriftligt.

1.5 Den part som har en fordran mot den andra parten har rätt till ränta enligt räntelagen (1975:635).

Bestämmelsen har tagits in i avtalsvillkoren för att upplysa konsumenterna om gällande rätt.

En situation då bestämmelsen kan bli tillämplig är om elhandelsföretaget exempelvis p.g.a. fel i insamlingen av mätvärden, konstantfel etc. slutligt fakturerat en konsument för mycket och konsumenten har erlagt betalning. När det felaktigt fakturerade beloppet ska återbetalas har konsumenten rätt till avkastningsränta, dvs. referensräntan plus två procentenheter. Referensräntan fastställs av Riksbanken varje kalenderhalvår. Ränta utgår från den dag konsumenten betalade till den dag återbetalning sker från elhandelsföretaget. Ett annat exempel när part har rätt till ränta är då betalning eller återbetalning inte sker i rätt tid. I dessa fall ska istället dröjsmålsränta utgå, dvs. referensräntan plus åtta procentenheter.

Bestämmelsen är ömsesidig, vilket innebär att även elhandelsföretaget i motsvarande situationer kan begära ränta av konsumenten.

Beträffande ränta på sådan säkerhet som konsumenten ställt enligt punkt 4.3 nedan hänvisas till kommentaren till nämnda punkt.

2. Försäljning av el

Försäljningsåtagande allmänt

2.1 Elhandelsföretaget åtar sig att sälja el till konsumenten på följande villkor.

Dessa avtalsvillkor är som framgår av rubriken allmänna och de avses få giltighet i hela landet. Villkoren utgör en väl etablerad branschpraxis och kan få rättsverkan även om konsumenten inte fått villkoren. Svensk Energi rekommenderar dock att avtalsvillkoren sänds ut till alla konsumenter.

2.2 Om elhandelsföretaget eller konsumenten så önskar ska skriftlig anmälan göras eller skriftligt avtal träffas om försäljningen.

Ett avtal mellan en konsument och ett elhandelsföretag ska innehålla uppgifter om

- 1. elhandelsföretagets namn, adress, telefonnummer och webbplats,**
- 2. elhandelsföretagets åtagande gentemot konsumenten,**
- 3. när avtalet träffas och vid vilken tidpunkt elhandelsföretaget planerar att överta leveranserna till konsumenten,**
- 4. var konsumenten kan finna information om elhandelsföretagets priser och övriga villkor,**
- 5. villkoren för fakturering och betalning,**
- 6. den tid som avtalet löper eller om det löper tills vidare,**
- 7. vad som gäller avseende förlängning av ett avtal som löper under viss tid,**
- 8. villkoren för uppsägning av avtalet,**
- 9. hur ersättningen beräknas vid uppsägning i förtid av ett avtal som löper under viss tid,**
- 10. villkoren för ersättning om elhandelsföretaget inte uppfyller sitt åtagande enligt avtalet, och**
- 11. hur elhandelsföretaget på sin webbplats samt på begäran på annat sätt tillhandahåller den ytterligare konsumentrelaterade information som anges i 11 kap. 18 § ellagen.**

Dessa uppgifter jämte information om avtalsvillkoren ska lämnas till konsumenten innan avtalet ingås eller bekräftas.

Om information enligt andra stycket inte lämnats skriftligen eller i annan varaktig form ska elhandelsföretaget inom rimlig tid efter avtalet ingåtts lämna information i sådan form till konsumenten. Informationen ska även innehålla uppgift om jämförpris utformat i enlighet med Konsumentverkets föreskrift om prisinformation.

I elhandelsföretagets anmälan om elleverans till elnätetsföretaget lämnas uppgifter som kontrolleras mot elnätetsföretagets kunduppgifter. Om konsumenten lämnar uppgifterna skriftligt minskar risken för felaktiga uppgifter i anmälan. Ett skriftligt avtal är också viktigt för kravverksamheten.

Andra stycket har tillkommit mot bakgrund av de krav som ställs i ellagen 11 kap. 13 § avseende innehåll i avtal mellan konsument och elhandelsföretag. Notera att även lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (LODA) innehåller krav

avseende information som ska lämnas till konsumenten i samband med att avtal ingås, se vidare 2.2 A och 2.2. B. Ett avtal är det som är överenskommet mellan parterna och kan vara skriftligt eller muntligt. Notera att avtalsinnehållet, utöver allmänna och särskilda villkor, även framgår av andra handlingar (exempelvis bekräftelsen) där uppgifter om den enskilde konsumentens villkor kan framgå.

Några av punkterna enligt ellagen kommenteras särskilt nedan.

Enligt punkten 2 ska elhandelsföretagets samtliga åtaganden gentemot konsumenten framgå, exempelvis att ett fast pris ska gälla för elleveranserna. Om elhandelsföretaget åtagit sig att t.ex. leverera el från förnybara energikällor ska även det ses som en del av åtagandet enligt avtalet.

I punkten 4 anges "övriga villkor". Detta ska tolkas som alla de villkor och överenskommelser som gäller mellan parterna.

Av punkten 5 följer att avtalet bl.a. ska innehålla uppgift om det faktureringsintervall, faktureringsätt, betalningsätt och betaltid som gäller för elleveransen.

Enligt punkten 9 ska det framgå hur ersättningen beräknas om konsumenten vill frånträda ett avtal i förtid, eller om detta kan ske utan kostnad för konsumenten. Elhandelsföretaget har en möjlighet att ta ut ersättning för den förlust som uppstår om avtalet frånträds under löpande avtalstid. Även om någon summa inte kan anges i avtalet ska principerna för hur ersättningen beräknas förklaras för konsumenten. Syftet är att konsumenten ska få en uppfattning om vad det kostar att i förtid avbryta avtalsförhållandet och därigenom kunna avgöra om det lönar sig att byta elhandelsföretag trots ett befintligt tidsbestämt avtal.

Elhandelsföretaget ska enligt 11 kap. 18 § ellagen tillhandahålla ytterligare information om bl.a. konsumenternas rättigheter enligt 11 kap. ellagen och vart konsumenterna ska vända sig med klagomål. Se även 7.1-7.3.

Enligt tredje stycket ska ovanstående uppgifter jämte information om avtalsvillkoren lämnas till konsumenten innan avtalet ingås eller bekräftas. Om avtalet ingåtts muntligt ska, enligt fjärde stycket, sådan information lämnas skriftligen eller i annan varaktig form till konsumenten inom rimlig tid efter att avtalet har ingåtts. Detta sker lämpligen genom att en avtalsbekräftelse sänds till konsumenten samt att övriga villkor för elleveransen bifogas denna bekräftelse. Begreppen "i annan varaktig form" samt "inom rimlig tid" har införts för att samordna begreppen med LODA. Vad som avses med dessa begrepp förklaras närmre i kommentaren till 2.2 A.

Bakgrunden till att jämförpris ska finnas med i den skriftliga informationen är Konsumentverkets önskan att jämförpriset ska finnas tillgänglig för konsumenten i varaktig form.

Observera att brister i bekräftelsen kan leda till förlängd ångerfrist, se vidare i kommentar till 2.2 B.

Försäljning på distans och utanför affärslokaler

2.2 A För avtal som ingås på distans eller utanför affärslokaler ska innan avtal ingås, utöver vad som anges i punkten 2.2, information lämnas som framgår av 2 kap. 2 § lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler på sätt som framgår av 2 kap. 3 och 5 §§ i samma lag.

När ett distansavtal har ingåtts ska elhandelsföretaget inom rimlig tid ge konsumenten en bekräftelse på avtalet. Bekräftelsen ska ges i en läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten och även innehålla den information som anges i punkten 2.2 andra stycket och 2.2 A första stycket, om inte informationen redan lämnats på sådant sätt.

När avtal har ingåtts utanför affärslokaler ska elhandelsföretaget ge konsumenten en kopia av det undertecknade avtalet eller en bekräftelse på avtalet. Kopian eller bekräftelsen ska ges i en handling eller om konsumenten samtycker till det i en annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

De flesta elhandelsavtal är distansavtal och ingås t.ex. via internet, brev eller telefon. Därutöver förekommer att avtal ingås utanför affärslokaler, t.ex. genom försäljning på gator och torg, i köpcentrum och hemförsäljning. Vad som avses med affärslokaler finns utförligt beskrivet i 1 kap 2 § LODA samt i lagförarbetena (prop. 2013/14:15 s. 72 ff).

I 2 kap. 2 § LODA finns detaljerade krav på information som en konsument ska få innan ett distansavtal eller ett avtal utanför affärslokaler ingås. Notera att vissa informationskrav kan avse förhållanden som inte är aktuella i det enskilda avtalet med konsumenten, varvid information inte behöver lämnas i dessa delar.

Krav på information till konsument innan avtal ingås finns därmed både i ellagen och i LODA. Ellagens krav, som återges i punkt 2.2, ska alltid tillämpas, medan LODAs krav enbart gäller vid distansavtal eller avtal utanför affärslokaler. När båda regelverken är tillämpliga ska all information enligt båda lagarna lämnas. Informationen behöver dock inte lämnas två gånger utan går vanligtvis att samordna.

Hur informationen ska ges vid distansavtal regleras i 2 kap. 3 § LODA, där det framgår att information innan avtal ingås ska ges klart och begripligt och på ett sätt som är anpassat till det medel för distanskommunikation som används. Notera att det enligt bestämmelsen ska tas särskild hänsyn till behoven hos underåriga och andra särskilt utsatta personer.

Om medlet för distanskommunikation endast medger att informationen kan lämnas i begränsad omfattning eller under begränsad tid, exempelvis textmeddelanden som skickas till en telefon, finns vissa lättnader avseende vilken information som ska lämnas med hjälp av det kommunikationsmedlet. Dock finns vissa minimikrav, nämligen att information enligt 2 kap. 2 § första stycket punkterna 1 (i fråga om elhandelsföretagets namn och organisationsnummer) 2–4, 9, 14 och 16 alltid ska lämnas. Observera att även övrig information enligt 2 kap. 2 § måste lämnas på något annat lämpligt sätt innan avtalet ingås. Det kan innebära att informationen skickas med post eller e-post eller att den finns tillgänglig på en webbplats dit konsumenten hänvisas.

Om avtal ingås på elhandelsföretagets webbplats ska konsumenten särskilt uppmärksammas på innehållet i den information som ges enligt 2 kap. 2 § första stycket punkterna 2-4 och 14-16. För att informationsskyldigheten ska anses uppfylld ska uppgifterna finnas tydligt synliga för konsumenten i samband med att denne genomför sin beställning.

Av andra stycket framgår att elhandelsföretaget är skyldigt att lämna konsumenten en bekräftelse på parternas avtal. Bekräftelsen ska lämnas inom rimlig tid. Vad som är rimlig tid får avgöras utifrån omständigheterna i det enskilda fallet. Rimlig tid är dock aldrig längre än fram till den tidpunkt då leveransen påbörjas.

Med läsbar och varaktig form menas att informationen exempelvis kan lämnas i en skriftlig handling eller med e-post. Även en webbplats på internet där informationen lagras kan

enligt förarbetena till LODA uppfylla kraven, förutsatt att informationen med säkerhet bevaras i ursprungligt skick och i det enskilda fallet är tillgänglig för konsumenten så länge informationen är relevant. När det gäller innehållet får det betydelse vilken information som tidigare lämnats i läsbar och varaktig form. Bekräftelsen behöver endast ta upp information som konsumenten inte redan fått i sådan form. Hänvisningen i bestämmelsen till punkten 2.2 är avsedd att vara en påminnelse om att även ellagens informationskrav ska vara uppfyllda. Notera att bekräftelsen enligt 2.2 fjärde stycket även ska innehålla uppgift om jämförpris utformat i enlighet med Konsumentverkets föreskrift om prisinformation.

Tredje stycket beskriver hur informationen ska ges vid avtal som ingås utanför affärslokaler, vilket regleras i 2 kap. 5 § LODA. Av lagen framgår att informationen ska ges klart och begripligt i en handling eller, om konsumenten samtycker till det, i en annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. När avtalet ingåtts ska elhandelsföretaget ge konsumenten en kopia av avtalsdokumentet eller en bekräftelse av avtalet. Huvudregeln är enligt förarbetena till LODA att det ska ske i en handling, dvs. i pappersform. Med konsumentens samtycke får den dock ges i en annan läsbar och varaktig form. Notera att det enligt bestämmelsen ska tas särskild hänsyn till behoven hos underåriga och andra särskilt utsatta personer.

Ångerfrist

2.2 B Vid avtal som ingås på distans eller utanför affärslokaler har konsumenten rätt att frånträda elhandelsavtalet (ångerrätt) genom att till elhandelsföretaget lämna eller sända meddelande om detta inom viss tid (ångerfrist).

När ett distansavtal har ingåtts är ångerfristen 14 dagar och börjar löpa den dag då konsumenten har fått en bekräftelse på avtalet som innehåller information om ångerrätten enligt 2 kap. 2 § första stycket punkten 9 i lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, på det sätt som anges i 2 kap. 3 § i samma lag.

När avtal har ingåtts utanför affärslokaler är ångerfristen 14 dagar och börjar löpa den dag då konsumenten har fått information om ångerrätten enligt 2 kap. 2 § första stycket punkten 9 i lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, på det sätt som anges i 2 kap. 5 § i samma lag. Sådan information ska lämnas till konsumenten i samband med att konsumenten får en kopia av det undertecknade avtalet eller i en bekräftelse på avtalet.

Konsumenten har rätt att ångra avtalet utan att ange några skäl. Om konsumenten utövar sin ångerrätt, upphör parternas skyldigheter att fullgöra avtalet.

Ångerrätten utövas genom att konsumenten lämnar eller sänder ett meddelande om det till elhandelsföretaget. För det ändamålet kan konsumenten använda sig av ett standardformulär som tillhandahålls av Konsumentverket. Elhandelsföretaget ska informera konsumenten om att det finns ett sådant standardformulär och hur konsumenten kan få tillgång till det. Konsumenten kan också välja att på annat sätt, även muntligen, meddela att avtalet frånträds. Av 2 kap. 10 § LODA framgår att det är elhandelsföretaget som, om konsumenten kan visa att ett meddelande om att denne utövar ångerrätten lämnats eller sänts, bär risken för att meddelandet försenas, förvanskas eller inte kommer fram.

Av 2 kap. 12 § LODA framgår det att ångerfristen börjar löpa den dag då avtalet ingås. Efter överenskommelse med Konsumentverket har emellertid en något avvikande regel om ångerfrist införts i punkten 2.2 B andra stycket. Den innebär att ångerfristen börjar löpa den dag konsumenten har fått en bekräftelse på avtalet.

Tredje stycket avser avtal som ingåtts utanför affärslokaler. Huvudregeln är att konsumenten då ska få information om sin ångerrätt i en handling. Motsvarande krav på bekräftelse som finns vid distansavtal gäller inte dessa avtal.

Av 2 kap. 2 § LODA framgår att ångerfristen aldrig börjar löpa förrän konsumenten fått information om ångerrätten. Om elhandelsföretaget uppfyllt informationsskyldigheten vid en senare tidpunkt än när ångerfristen enligt huvudregeln börjat löpa, löper ångerfristen ut 14 dagar efter det att konsumenten fick del av informationen. Rätten att ångra sig upphör dock alltid att gälla (dvs. oavsett om konsumenten fått informationen eller inte) senast ett år efter det att ångerfristen skulle ha löpt ut om informationen hade getts på föreskrivet sätt.

Försäljningsåtagande övrigt

- 2.3 Elhandelsföretaget ska i enlighet med författning informera konsumenten om:**
- varje energikällas andel av den genomsnittliga sammansättningen av energikällor som använts för att framställa den el som elhandelsföretaget sålde under närmast föregående kalenderår
 - den inverkan på miljön i form av utsläpp av koldioxid samt den mängd kärnbränsleavfall som framställningen av den försålda elen har orsakat.

Bestämmelsen är tänkt som konsumentupplysning. Fullständiga regler om elhandelsföretagets skyldigheter beträffande information om ursprungsmärkning finns i 8 kap. 12 och 13 §§ ellagen samt i Energimarknadsinspektionens föreskrifter (EIFS 2013:6).

- 2.4 Elhandelsföretaget ansvarar för att balansansvarig finns för konsumentens uttagspunkt.**

Enligt ellagen får elhandelsföretaget bara sälja el i uttagspunkten om det finns en balansansvarig för denna.

Om elhandelsföretaget i något skede inte förmår att se till att det finns balansansvarig ska företaget omgående underrätta konsumenten och elnätsföretaget om detta.

Elhandelsföretaget är enligt ellagen ansvarigt för att det finns en balansansvarig i varje uttagspunkt och får bara sälja el i uttagspunkten om det finns en balansansvarig för denna.

Förhållandet att det finns ett elhandelsföretag men att en balansansvarig saknas för konsumentens uttagspunkt kan t.ex. uppstå om den balansansvarige går i konkurs eller om den balansansvarige säger upp avtalet med elhandelsföretaget.

Elhandelsföretaget har enligt villkoren en skyldighet att informera konsumenten om att balansansvarig saknas. Detta eftersom konsumenten, om inte elhandelsföretaget får fram någon ny balansansvarig, kommer att bli anvisad ett annat elhandelsföretag. Angående informationsskyldigheten vid en sådan situation, se vidare 8 kap. 4c-g §§ ellagen.

- 2.5 Byte av elhandelsföretag ska genomföras utan särskild kostnad för konsumenten.**

Denna bestämmelse motsvarar 11 kap. 19 § ellagen och innebär ett förbud mot att ta ut en särskild avgift för att genomföra bytesprocessen eller avsluta avtalsförhållandet. Bytesprocessen förutsätter att konsumenten följer villkoren avseende det gällande avtalets löptid och uppsägningstid. Om konsumenten vill frånträda ett tidsbestämt avtal i förtid, eller ett tidsobestämt avtal utan att iaktta föreskriven uppsägningstid kan konsumenten bli skyldig att betala en avtalsenlig avgift till elhandelsföretaget.

- 2.6 Elhandelsföretaget ska anmäla till elnätsföretaget att det ska börja sälja el i konsumentens uttagspunkt samt uppge vem som åtagit sig balansansvaret för denna. För att försäljningen ska kunna påbörjas den dag elhandelsföretaget och**

konsumenten kommit överens om ska anmälan ske senast 14 dagar innan försäljningen påbörjas.

Elhandelsföretagets skyldighet enligt denna bestämmelse följer av 8 kap. 6 § ellagen och Energimarknadsinspektionens föreskrifter och allmänna råd om mätning, beräkning och rapportering av överförd el, EIFS 2011:3 (mätföreskrifterna).

Ett elhandelsföretag får överta elleveransen till en konsument 14 dagar efter en anmälan om byte till berört elnätetsföretag. Något krav att elhandelsföretaget ska anmäla övertagandet inom viss tid efter avtalet med konsumenten finns inte.

Om elhandelsföretaget inte anmäler i rätt tid eller om anmälan är ofullständig försenas bytet. Det kan innebära att elhandelsföretaget blir ersättningskyldigt enligt punkt 2.11.

Vid påbörjande av elleverans (inflyttning, nyanslutning och återinkoppling) ska anmälan göras omedelbart, dock senast den dag då elleverans ska påbörjas.

Konsumentens åtaganden

2.7 Konsumenten är skyldig att inneha för överföringen av el erforderligt avtal med elnätetsföretaget.

Enligt ellagen får ett elhandelsföretag ingå avtal om leverans av el i en viss uttagpunkt endast med den elanvändare som enligt avtal med elnätetsföretaget har rätt att ta ut el i den uttagpunkten. Detta innebär att om det t.ex. finns två personer knutna till samma uttagpunkt så kan inte den ene ha elnätetsavtalet och den andre elhandelsavtalet. För att uppfylla kraven enligt ellagen åläggs konsumenten att ha avtal med elnätetsföretaget om anslutning till elnätet och överföring av el.

2.8 Om inte annat särskilt framgår av dessa villkor ska konsumenten betala för all el som förbrukats i uttagpunkten. Betalningsskyldigheten omfattar även el som konsumenten inte kunnat tillgodogöra sig på grund av fel i sin anläggning, eller av annan orsak som inte beror på elnätetsföretaget eller elhandelsföretaget.

Betalningsskyldigheten omfattar all el som tagits ut i konsumentens uttagpunkt, således även el som avletts genom olovlig kraftavledning. Uttrycket "annan orsak" avser t.ex. situationen då någon annan olovligen avlett el från konsumentens anläggning.

Betalningsskyldigheten gäller alltid, om inte annat särskilt framgår av villkoren (exempelvis om konsumenten är i god tro i enlighet med 3.3, nionde stycket).

Hinder mot avtalets fullgörande

2.9 Part är inte skyldig att fullgöra avtalet om fullgörandet väsentligt försvåras till följd av hinder som denne inte råder över. Som hinder räknas krig, myndighetsbeslut, störningar i allmänna transportväsendet, extrema väderleksförhållanden eller annan händelse av exceptionell karaktär som väsentligt inverkar på avtalets fullgörande och som part inte kunnat förutse och vars menliga inverkan part inte rimligen kunnat undanröja.

Bestämmelsen innehåller en ömsesidig friskrivning från åtaganden enligt avtalet vid s.k. force majeure. Hindret ska ha inverkat väsentligt på avtalet, inte kunnat förutses och inte rimligen kunnat undanröjas. Som myndighetsbeslut kan nämnas Svenska kraftnäts möjlighet att beordra bortkoppling vid effektbrist.

Friskrivningen gäller endast så länge som hindret varar. Part som vill åberopa force majeure ska informera motparten om detta.

Ersättning för skada m.m.

- 2.10 Om en konsument påtalar att ett byte av elhandelsföretag inte genomförts på rätt sätt eller i rätt tid svarar det elhandelsföretag som anmält bytet för att frågan, efter samråd med konsumentens elnättsföretag, utreds. Elhandelsföretaget ska även lämna besked till konsumenten om vad som orsakat felaktigheten. Besked ska, om inte särskilda skäl föreligger, lämnas till konsumenten inom fjorton dagar från det att konsumenten tagit kontakt med elhandelsföretaget.**

Syftet med bestämmelsen är att konsumenten endast behöver ha en part att vända sig till samt att konsumenten ska erhålla svar inom en begränsad tid.

Detta innebär att, oavsett vem som orsakat fel vid byte av elhandelsföretag, det alltid är den part som konsumenten först anmäler felet till som ska se till att ärendet utreds. Det är angeläget att konsumenters ärenden i detta läge behandlas skyndsamt. Därför har utredningstiden maximerats till fjorton dagar.

Motsvarande bestämmelse finns även i NÄT 2012 K (rev).

- 2.11 Om elhandelsföretaget inte fullgjort sina skyldigheter i samband med övertagande eller påbörjande av elleverans och detta beror på omständigheter som ligger inom elhandelsföretagets kontroll har konsumenten rätt till ersättning av elhandelsföretaget för den skada som därvid uppstår.**

Om konsumenten gjort sannolikt att denne drabbats av skada men skadebeloppet inte uppgår till 100 kronor per uttagspunkt och skadetillfälle ska konsumenten ändå erhålla ersättning med 100 kronor. För att få ersättning med högre belopp måste konsumenten styrka skadan och dess storlek.

Om elhandelsföretaget inte, i rätt tid eller på rätt sätt, anmält till elnättsföretaget att det ska börja leverera el i en uttagspunkt eller vem som åtagit sig balansansvaret för denna är elhandelsföretaget ersättningskyldigt för den skada som konsumenten har lidit.

Konsumenten måste för att få ersättning göra sannolikt att denne drabbats av skada, t.ex. genom att konsumenten fått vänta med bytet av elhandelsföretag och därigenom tvingats att betala ett högre elpris till det gamla elhandelsföretaget.

Av utredningsmässiga skäl behöver konsumenten inte styrka ersättningsbeloppets storlek om detta understiger 100 kronor. Så snart konsumenten gjort sannolikt att den drabbats av en skada är den således alltid berättigad till minst 100 kronor i ersättning. Om konsumenten anser sig berättigad till högre ersättning måste denne visa dels skadan, dels styrka skadans storlek.

- 2.12 Om överföringen avbrutits på grund av konsumentens försummelse men elhandelsföretaget inte haft rättslig grund att begära fränkoppling av konsumentens anläggning från nätet har konsumenten rätt till ersättning för skada av elhandelsföretaget.**

Bestämmelsen motsvarar 11 kap. 8 § ellagen.

Som exempel kan anges att avtalsbrottet inte är att betrakta som väsentligt, att elhandelsföretaget underlåter att delge konsumenten en underrättelse enligt 5.3 eller att elhandelsföretaget begärt att elöverföringen avbryts trots att fara för icke obetydlig

personskada eller omfattande sakskada förelegat. Trots att elhandelsföretaget har ansvaret för skadebedömningen är det vid fränkopplingstillfället omöjligt för detta att göra bedömningen eftersom det är elnätsföretaget som fränkopplar. Det är på grund av det sistnämnda av vikt för elhandelsföretaget att ha en uppgörelse med elnätsföretaget om vad som ska iaktas parterna emellan innan elöverföring avbryts av elnätsföretaget.

2.13 Om elhandelsföretaget inte fullföljer avtalet med konsumenten har konsumenten rätt till ersättning för den skada denne lidit om inte elhandelsföretaget visar att underlåtenheten att fullfölja avtalet beror på ett hinder utanför elhandelsföretagets kontroll som företaget inte skäligen kunde förväntas ha räknat med och vars följd det inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

Denna punkt reglerar konsumentens rätt till ersättning när elhandelsföretaget av någon anledning inte kan fullfölja avtalad elleverans. Detta kan t.ex. bero på att elhandelsföretaget inte längre får handla på Nord Pool Spot och inte heller har några alternativa möjligheter att fullfölja elleveransen. För att elhandelsföretaget ska undgå skadeståndsskyldighet krävs att fyra förutsättningar är uppfyllda. För det första ska det föreligga ett hinder mot att uppfylla avtalet. För det andra ska hindret ligga utanför elhandelsföretagets kontroll. För det tredje ska hindret vara sådant att elhandelsföretaget inte skäligen kunde förväntas ha räknat med det. För det fjärde ska elhandelsföretaget inte skäligen ha kunnat undvika eller övervinna hindrets följder. För att elhandelsföretaget ska undgå skadeståndsskyldighet måste samtliga fyra förutsättningar vara uppfyllda. Elhandelsföretaget har bevisbördan för att så är fallet. Det konsumenten ska göra är att visa att denne på grund av att elleveransen har upphört har drabbats av en skada och storleken på denna.

Denna bestämmelse är inte tillämplig när det finns andra ersättningsbestämmelser i dessa villkor som kan bli tillämpliga. Härvid åsyftas främst 2.9 och 2.10 men även 2.11 kan möjligen vara aktuell i något fall.

2.14 Rätten till ersättning omfattar inte skada hänförlig till näringsverksamhet.

Om konsumenten har skadeståndsanspråk som är hänförliga till näringsverksamhet som konsumenten bedriver inom den uttagspunkt som omfattas av avtalet så har konsumenten ingen rätt att med stöd av avtalet få någon ersättning för dessa skador.

2.15 Den skadelidande parten ska vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada. Försummar parten det kan ersättningen reduceras i motsvarande mån.

Om den skadelidande har haft möjlighet att begränsa sin skada men inte vidtagit skäliga åtgärder för att göra detta så kan den ersättning den erhåller reduceras. Reduceringen ska stå i proportion till försummelsen.

3. Mätning, insamling och rapportering av mätvärden samt fakturering

Mätning

3.1 Konsumentens förbrukning registreras av elnätsföretagets mätare eller av mätare som elnätsföretaget godkänt. Bestämmelser om mätning finns i författning samt i konsumentens avtal med elnätsföretaget.

Genom bestämmelsen görs konsumenten medveten om att det är elnätsföretaget som har hand om mätningen.

Insamling och rapportering av mätvärden samt fakturering

- 3.2 **Insamling och rapportering av mätvärden ska ske i enlighet med författning eller på det sätt som parterna träffat särskild överenskommelse om.**

I förordningen om mätning, beräkning och rapportering av överförd el, SFS 1999:716 (mätförordningen) samt mätföreskrifterna detaljregleras elnätsföretagets skyldigheter att sända rapporter m.m.

- 3.3 **Fakturering ska avse uppmätt mängd överförd el.**

Om insamlade mätvärden saknas eller är felaktiga, och detta beror på omständigheter som ligger utanför elhandelsföretagets kontroll och vars följder företaget inte heller skäligen kan undvika eller övervinna får dock faktureringen ske preliminärt och baseras på uppskattad mängd överförd el. Den uppskattade mängden överförd el ska då fastställas med ledning av konsumentens tidigare kända förbrukning samt övriga omständigheter som t.ex. av konsumenten uppgivna förändringar som kan antas påverka mängden överförd el.

Fakturering ska ske åtminstone varje kvartal. Konsumenten har dock rätt att välja månadsfakturering.

Om elhandelsföretaget inte haft rätt att fakturera konsumenten preliminärt enligt andra stycket, men så ändå skett, har konsumenten rätt till en kostnads- och räntefri avbetalningsplan avseende avstämt belopp där antalet delbetalningar står i relation till den tid förseelsen varat.

Har preliminär fakturering pågått längre än åtta månader räknat från senaste faktura som grundats på insamlade mätvärden ska avstämningsfakturan reduceras med 15 procent av skillnaden mellan vad som slutligt respektive preliminärt fakturerats. Vidare har konsumenten rätt till en kostnads- och räntefri avbetalningsplan avseende avstämt belopp där antalet delbetalningar står i relation till den tid förseelsen varat.

Om avtalad fakturering har uteblivit och det beror på elhandelsföretaget har konsumenten rätt till en kostnads- och räntefri avbetalningsplan där antalet delbetalningar står i relation till antalet uteblivna fakturor.

Har avtalad fakturering helt uteblivit, för viss period, och detta beror på omständigheter som ligger inom elhandelsföretagets kontroll, har elhandelsföretaget inte rätt att kräva betalning för fordringar som är äldre än tolv månader.

Vid avstämning av fakturering som har grundats på uppskattade mätvärden (preliminär fakturering) ska avstämningen efter insamling av mätvärden (slutlig fakturering) ske med hänsyn tagen till de olika priser som har tillämpats för den tid avstämningen omfattar. Om inte särskilda skäl för annan beräkningsgrund föreligger ska uppskattningen därvid utföras som om konsumentens förbrukning följt kundkategorins normala förbrukningsmönster.

Om det finns anledning att anta att konsumenten i god tro betalat faktura som med fog kan uppfattas som slutlig för viss tidsperiod föreligger inte ytterligare betalningsskyldighet för sådan period.

Då avtalsförhållandet upphör ska konsumenten få en slutfaktura inom sex veckor från den dag då leveransen upphörde. Efter det att elhandelsföretaget sänt en

slutfaktura får ingen ytterligare fakturering ske. Om inte synnerliga skäl föreligger ska slutfakturan grundas på insamlade mätvärden.

Bestämmelsens första stycke, som motsvarar 8 kap. 15 § ellagen, innebär att fakturering ska grundas på insamlade mätvärden, dvs. mätvärden som avlästs på plats eller samlats in på distans av elnätsföretaget. Bestämmelsen innebär att elhandelsföretaget inte kan förskottsdebitera kunderna. Det är däremot osäkert om lydelsen i 8 kap. 15 § ellagen även innebär ett förbud mot fasta priskomponenter i elhandelsavtal.

Andra stycket anger att fakturering får ske preliminärt om mätvärden saknas eller är felaktiga och detta beror på omständigheter som ligger utanför elhandelsföretagets kontrollansvar. För att sådana omständigheter ska anses ligga utanför elhandelsföretagets kontrollansvar krävs att två förutsättningar är uppfyllda. För det första ska de omständigheter som orsakat att mätvärdet saknas eller är felaktigt ligga utanför elhandelsföretagets kontroll. För det andra ska elhandelsföretaget inte skäligen kunna undvika eller övervinna dessa omständigheters följder. För att elhandelsföretaget ska ha rätt att fakturera preliminärt måste både förutsättningarna vara uppfyllda. Elhandelsföretaget har bevisbördan för att så är fallet.

Med begreppet "utanför elhandelsföretagets kontroll" avses att elhandelsföretaget typiskt sett inte kunnat påverka de omständigheter som orsakat att mätvärdet saknas eller är felaktigt. Uteblivet eller felaktigt mätvärde ligger i normalfallet utanför elhandelsföretagets kontroll eftersom det är elnätsföretagets ansvar att insamla och rapportera mätvärden.

Uttrycket "skäligen kan undvika eller övervinna" innebär att elhandelsföretaget ska undersöka om det finns alternativa möjligheter att inhämta korrekta mätvärden, exempelvis genom att efterfråga ett saknat mätvärde hos berört elnätsföretag. Elhandelsföretaget har även möjlighet att vända sig till konsumenten för att be om en avläsning eller att självt utföra en mätaravläsning (se punkt 3.4). Om sådana möjligheter är ekonomiskt rimliga ska dessa användas av elhandelsföretaget. Om elhandelsföretaget inte gör detta, föreligger inte grund för att fakturera preliminärt enligt andra stycket.

Ju längre tid preliminär fakturering tillämpas desto viktigare är det att elhandelsföretaget efterforskar skälet till att mätvärdena inte rapporteras. Det är viktigt att elhandelsföretaget tar fram en rutin för hur hanteringen ska gå till när ett mätvärde inte kommer in.

Bestämmelsen innebär inte ett förbud mot att fakturera preliminärt om ovanstående omständigheter inte kan åberopas av elhandelsföretaget. Däremot kan preliminär fakturering som sker i strid med bestämmelsen innebära att elhandelsföretaget drabbas av sanktioner i enlighet med fjärde stycket. Det är emellertid alltid bättre att fakturera preliminärt än att avstå från att fakturera.

Av bestämmelsen framgår vidare att faktureringen i dessa fall ska baseras på uppskattad mängd överförd el. Denna uppskattning ska skiljas från de fall elnätsföretagen beräknar saknade mätvärden. I detta fall är det istället fråga om att uppskatta underlaget för faktureringen. Hur uppskattningen ska gå till framgår av bestämmelsen. Bestämmelsen motsvarar även innehållet i 8 kap. 15 § andra stycket ellagen.

Tredje stycket reglerar faktureringsintervall. Elhandelsföretaget kan exempelvis välja faktureringsintervall utifrån kundkategori och förbrukning, om inte konsumenten valt månadsfakturering. Här bör konsumentens intresse av rimliga faktureringsbelopp beaktas. Intervallet får inte vara längre än tre månader. Av 8 kap. 14 § ellagen följer att ett elhandelsföretag inte får debitera någon avgift för att tillhandahålla fakturor och underlag om energianvändningen. Både fakturor i elektronisk form och i pappersform omfattas av förbudet mot avgifter. Det är ordinarie fakturor som omfattas av förbudet. Elhandelsföretag får fortfarande debitera avgifter för kravbrev och andra åtgärder för att

förmå en gäldenär att betala en skuld, i enlighet med lagen (1981:379) om ersättning för inkassokostnader m.m.

Fjärde stycket reglerar det förhållande att preliminär fakturering har skett utan att grund för detta förelegat enligt andra stycket, exempelvis då elhandelsföretaget varit passivt och inte efterfrågat uteblivet måtvärde eller inte inväntat författningssenlig rapportering av måtvärden innan fakturan har framställts. I dessa fall har konsumenten rätt att få betala senare avstämt belopp enligt en kostnads- och räntefri avbetalningsplan. Sådan avbetalningsplan ska inte upprättas med automatik utan konsumenten har getts rätt att bestämma när detta ska bli aktuellt. Däremot bör elhandelsföretaget upplysa konsumenten om rätten till avbetalningsplan. Det är lämpligt att avbetalningsplanen upprättas skriftligen.

Antalet delbetalningar ska stå i relation till den tid förseelsen varat, dvs. ska motsvara den tid då preliminär fakturering pågått. Utan särskild överenskommelse i avbetalningsplanen ska antalet delbetalningar motsvara det faktureringsintervall som tillämpas mellan parterna. I de fall det aldrig förelegat grund för preliminär fakturering enligt andra stycket ska avbetalningsperioden omfatta hela den tid under vilken preliminär fakturering skett. Har grund för preliminär fakturering förelegat men därefter upphört måste tidpunkten för förseelsens inträde bestämmas, om elhandelsföretaget inte väljer att erbjuda en avbetalningsplan som omfattar hela perioden även i dessa fall.

Enligt femte stycket har konsumenten rätt till en reduktion på avstämningsfakturan med 15 procent av mellanskillnaden av det preliminärt fakturerade beloppet och det slutligt fakturerade beloppet om preliminär fakturering sker längre tid än åtta månader. Detta gäller oavsett om grund för preliminär fakturering förelegat enligt andra stycket eller inte. Det är endast i det fall som elhandelsföretaget preliminärfakturerat för lågt som regeln träder in. Reduktion av avstämningsfakturan ska göras utan särskild begäran från konsumenten. Konsumenten har alltid rätt till en kostnads- och räntefri avbetalningsplan om preliminär fakturering pågått längre än åtta månader. Antalet delbetalningar ska relateras till hela den tid preliminär fakturering pågått. För upprättande av avbetalningsplan gäller i övrigt samma regler som beskrivs i fjärde stycket.

Bestämmelsen i sjätte stycket behandlar den situationen då fakturering helt uteblivit och detta beror på något fel eller någon omständighet som elhandelsföretaget svarar för. Det kan t.ex. vara fråga om fel i faktureringssystemet. I ett sådant fall har konsumenten rätt till en kostnads- och räntefri avbetalningsplan där antalet delbetalningar står i relation till antalet uteblivna fakturor. Beträffande upprättande av avbetalningsplan, se närmare under fjärde stycket. Detta innebär som exempel att om fakturering som skulle skett en gång per månad uteblivit vid tre tillfällen har konsumenten rätt till en plan som innebär avbetalning vid tre tillfällen och med ett intervall om en månad mellan varje delbetalning.

Sjunde stycket har tillkommit vid förhandlingar med Konsumentverket. Innebörden av bestämmelsen är att huvudregeln om att en fordran preskriberas gentemot en konsument efter tre år inte är tillämplig under de särskilda omständigheter som anges i bestämmelsen. Om elhandelsföretaget inte fakturerar konsumenten i enlighet med avtal, och detta sker under en sammanhängande period, har konsumenten inte längre en skyldighet att erlagga betalning för fordringar som har uppstått tidigare än ett år tillbaka i tiden. Bestämmelsen är tillämplig i de fall konsumenten inte erhållit någon faktura i enlighet med det fakturaintervall som avtalats mellan parterna. Bestämmelsen avser att tydliggöra att det är bättre för konsumenten att alltid erhålla en faktura i enlighet med avtal, oavsett om korrekta måtvärden har erhållits eller inte, istället för att fakturering helt ska utebli.

Åttonde stycket reglerar hur en differens mellan preliminär fakturering och slutlig fakturering ska prissättas. Priserna kan ha varierat under den avstämda perioden. Vid avstämning är det därför viktigt att skillnaden mellan preliminärt fakturerad och slutlig

fakturerad förbrukning återspeglar konsumentens förbrukningsmönster under perioden så att de olika priser (inklusive alla skatter och avgifter) som kan ha varit under perioden beaktas i detta sammanhang. Det är således inte tillåtet att för hela perioden tillämpa de priser och avgifter som gäller när avställningsfaktura skapas om konsumentens pris eller andra avgifter har varierat under perioden.

Konsumentens förbrukningsmönster ska, om inte särskilda skäl för annan beräkningsgrund föreligger, bygga på kundkategorins normala förbrukningsmönster. Med kundkategorier avses t.ex. lägenhetskunder, villa utan elvärme och villa med elvärme. Det förfarande som nu beskrivits är i linje med avgörande från Allmänna reklamationsnämnden (ARN) (avgörande 2002-6364). Särskilda skäl kan vara att mätvärden i ett senare skede har kunnat samlas in.

Nionde stycket har förts in i avtalsvillkoren för att spegla gällande praxis. Utgångspunkten när det gäller fakturering av el är att konsumenten är skyldig att betala för den el som förbrukats, om fordran ej preskriberats enligt den treåriga preskriptionsfristen i preskriptionslagen. Om speciella omständigheter föreligger kan undantag göras från den principen. En sådan omständighet kan vara att betalningsskyldigheten för konsumenten fallit bort i enlighet med sjunde stycket eller att konsumenten varit i god tro, dvs. trots och haft anledning att tro att tidigare fakturering utgjort slutlig reglering för perioden. Ett exempel då det finns grund för bedömningen att konsumenten inte är att anses vara i god tro är om faktureringen innehåller s.k. nollförbrukning i en uttagspunkt där det kontinuerligt skett förbrukning. Om däremot avvikelser mellan den verkliga förbrukningen och faktureringen är liten är utgångspunkten istället den motsatta, dvs. att konsumenten är i god tro. God tro omfattar även priset.

Beträffande formuleringen "med fog kan uppfattas som slutlig" har vad som anges i fakturan stor betydelse. Om det av fakturan framstår som att förbrukningen för perioden är kundens verkliga förbrukning så får normalt detta anses innefatta att kunden haft fog för att uppfatta fakturan som slutlig. Observera dock att kunden för att undgå ytterligare betalningsskyldighet också ska vara i god tro.

Den praxis som finns ställer mycket låga krav på kunderna (se Högsta domstolens avgörande, NJA 1991 s. 3 samt ARNs avgörande 2003-6113). Det bör dock anmärkas att NJA-avgörandet är före avregleringen av elmarknaden och ARN-avgörandet före införandet av månadsvis avläsning och fakturering på faktiska värden. Eventuell betydelse av dessa förändringar har ännu inte behandlats i praxis.

Sista stycket handlar om slutfakturering när avtalsförhållandet med konsumenten upphör. Av bestämmelsen framgår att konsumenten ska få en slutfaktura inom sex veckor och är i enlighet med ellagen. Ambitionen ska alltid vara att skicka en slutfaktura inom sex veckor men bestämmelsen innebär inte ett förbud mot att slutfakturera senare. Om fakturering sker senare kan detta innebära en försummelse från elhandelsföretagets sida som kan berättiga konsumenten till ersättning för eventuell skada p.g.a. den sena faktureringen. Däremot innebär bestämmelsen att om konsumenten fått en slutfaktura kan ingen ytterligare fakturering ske. Synnerliga skäl krävs för att slutfakturan inte ska grundas på insamlade mätvärden. Ett exempel på synnerliga skäl är att mätaren är trasig och det därför inte går att få fram ett mätvärde. I dessa fall måste elnätsföretaget uppskatta förbrukningen och fakturan får därmed grundas på den uppskattade förbrukningen.

3.4 Efter samråd med konsumenten ska elhandelsföretaget lämnas tillträde till för konsumenten tillgänglig mätanordning.

I bestämmelsen föreskrivs att elhandelsföretaget efter samråd med konsumenten ska lämnas tillträde till för konsumenten tillgänglig mätanordning. Tillträdet kan ske antingen

gemensamt med elnätsföretaget eller av elhandelsföretaget ensamt. Se även kommentaren till 3.3 andra stycket.

- 3.5 Fungerar inte mätanordningen eller har denna registrerat annan förbrukning än den verkliga eller har fel skett vid insamling av mätvärden, uppskattar elnätsföretaget efter samråd med konsumenten och elhandelsföretaget den mängd el som överförts. Uppskattningen ska ligga till grund för elhandelsföretagets fakturering.**

Har förbrukningen uppskattats enligt föregående stycke ska elhandelsföretaget meddela konsumenten detta senast i samband med faktureringen.

Eftersom både elnätsföretaget och elhandelsföretaget är beroende av att uppskattningen blir så rättvisande som möjligt är det viktigt att samråd sker även mellan dessa parter. Av andra stycket framgår att konsumenten ska meddelas senast vid debiteringen om felet lett till att uppskattning gjorts.

I konsumentförhållanden gäller för krav mot konsumenten en preskriptionstid om tre år medan konsumenten kan framställa krav mot elhandelsföretaget inom tio år.

Om konsumenten har fakturerats för mindre mängd levererad el än vad som förbrukats kan rätten att kräva tilläggsbetalning för icke fakturerad mängd el enligt allmänna rättsliga principer i vissa fall ha gått förlorad trots att preskription inte inträtt. Se vidare kommentaren till 3.3 nionde stycket.

- 3.6 Uppskattad förbrukning enligt villkoren i punkten 3.5 ska fastställas med ledning av konsumentens tidigare kända förbrukning i uttagspunkten samt övriga omständigheter som kan ha påverkat förbrukningen.**

Beträffande betydelsen av begreppet uppskattning, se kommentar till 3.3, andra stycket. Övriga omständigheter som ska beaktas kan t.ex. vara konsumentens upplysning om ändrad elanvändning.

- 3.7 Har den uppskattade förbrukningen i något av ovanstående fall baserats på oriktiga antaganden, ska reglering av det felaktigt fakturerade beloppet ske utan dröjsmål efter det att felet konstaterats. Avser regleringen mindre belopp sett i relation till årskostnaden ska den normalt ske vid påföljande faktureringsstillfälle, såvida inte konsumenten begär att få det utbetalt särskilt.**

Huvudregeln är att justering av felaktigt fakturerade belopp ska ske utan dröjsmål. Uttrycket mindre belopp ska bedömas utifrån konsumentens årskostnad. Det blir olika från fall till fall med hänsyn till storleken av konsumentens elanvändning. Observera att konsumenten har rätt att efter begäran få även ett mindre belopp reglerat genom särskild utbetalning. Varje företag kan ha en egen policy angående vad som avses med mindre belopp. Sådan policy kan tas in i avtalet med konsumenten.

4. Betalning och säkerhet

- 4.1 Betalning ska vara elhandelsföretaget tillhanda senast på den i elhandelsföretagets faktura angivna förfallodagen, vilken infaller tidigast 20 dagar efter det att elhandelsföretaget avsänt fakturan. Förfallodagen bör som huvudregel infalla tidigast den 28:e dagen i månaden.**

Vid betalning via plus- eller bankgiro är beloppet elhandelsföretaget tillhanda när det har bokförts på dettas konto.

Betalningsfristen är 20 dagar och förfallodagen bör som huvudregel infalla tidigast den 28:e i månaden. Notera dock att det inte finns något hinder mot att förfallodagen inträffar efter månadsskiftet. Dock bör förfallodagen inte gå för långt in i månaden. Det finns ingen absolut tidsgräns men förfallodagen bör vara i anslutning till månadsskiftet för att begreppet "tidigast den 28:e" inte ska förlora sin betydelse. För att konsumenten verkligen ska få den angivna betalningstiden är det viktigt att fakturan skickas i omedelbar anslutning till att den framställs och med nyttjande av sådan postgång att försändelsen i normalfallet når konsumenten inom en till tre vardagar. Även vid e-faktura är dagen för avsändandet avgörande för tidsfristen.

4.2 Ett elhandelsföretag får inte missgynna en konsument endast på grund av det betalnings sätt konsumenten har valt.

Bestämmelsen motsvarar 11 kap. 15 § ellagen. Den kvarstår trots att det införts ett förbud i ellagen mot att ta ut fakturaavgifter. Enligt förarbetena (prop. 2013/14:174 s.156) beror det på att det inte kunde uteslutas att det skulle kunna ske ett missgynnande av vissa konsumenter på något annat sätt än genom fakturaavgifterna.

4.3 Sker inte betalning i rätt tid har elhandelsföretaget, om inte annat skriftligen avtalats, rätt att av konsumenten, förutom fakturabeloppet, fordra ränta enligt räntelagen från den i fakturan angivna förfallodagen och ersättning för de kostnader som är förenade med dröjsmålet. Hit räknas även kostnader för skriftlig betalningspåminnelse samt kostnader för verkställighet av betalnings- eller annan förpliktelse.

Bestämmelserna är utformade så att full avtalsfrihet ska råda mellan parterna. Detta är nödvändigt med hänsyn till att försäljnings- och betalningsvillkor m.m. kan vara konkurrensmedel på den fria elmarknaden. Eftersom situationen avser konsumentförhållanden rekommenderas försiktighet vid t.ex. avvikelser från räntelagen.

Dröjsmålsränta ska betalas från förfallodagen till dess betalning sker. Enligt räntelagen är dröjsmålsräntan för närvarande åtta procentenheter utöver gällande referensränta. Referensräntan fastställs av Riksbanken två gånger per år, att gälla för det kommande kalenderhalvåret. Med kostnader för verkställighet avses t.ex. ansökningsavgifter och kostnader hos kronofogdemyndighet och domstol.

4.4 Om elhandelsföretaget, vid avtalets ingående, har skälig anledning att befara att konsumenten inte kommer att fullgöra sina betalningsförpliktelser har elhandelsföretaget rätt att begära godtagbar säkerhet för försäljningen. Skälig anledning kan exempelvis vara brister eller förseningar beträffande tidigare betalningsförpliktelser till elhandelsföretaget eller kännedom om att konsumenten ådragit sig betalningsanmärkningar.

Om konsumenten under avtalstiden har försummat sina betalningsförpliktelser till elhandelsföretaget har elhandelsföretaget rätt att begära godtagbar säkerhet för fortsatt leverans.

Om elhandelsföretaget enligt första eller andra stycket har rätt att begära säkerhet, har elhandelsföretaget också rätt att kräva månadsfakturerings.

Säkerhet får inte omfatta större belopp än vad som motsvarar fyra månaders beräknade avgifter för leveransen.

Har konsumenten under en tid av sex månader från det att säkerhet ställdes fullgjort sina betalningsförpliktelser ska den ställda säkerheten återlämnas.

Om konsumenten har ställt säkerhet enligt denna punkt ska deponerade medel placeras på räntebärande konto, skiljt från elhandelsföretagets egna tillgångar.

Första stycket är tillämpligt när konsumenten ingår nytt avtal med elhandelsföretaget. Kravet att elhandelsföretaget ska ha "skälig anledning" att befara att konsumenten inte kommer att fullgöra sina betalningsförpliktelser innebär att det måste föreligga något objektivt konstaterat förhållande hos konsumenten som ger grund för elhandelsföretaget att anta att förlustrisken är större än normalt och därför anledning för elhandelsföretaget att gardera sig mot detta. Upprepade förseningar med betalning av fakturan kan liksom betalningsanmärkningar vara skäl att fordra säkerhet.

Andra stycket är tillämpligt under pågående avtalstid. Konsumenten kan anses ha försummat sina betalningsförpliktelser om denne vid upprepade tillfällen varit försenad med betalning av fakturan. Försummelse kan även innefatta andra typer av upprepade felaktigheter exempelvis inbetalning av för litet belopp. Däremot bör inte enstaka förseningar eller andra felaktigheter vid betalning innebära att konsumenten ska anses ha försummat sina betalningsförpliktelser enligt bestämmelsen.

Godtagbar säkerhet kan vara t.ex. deposition, borgen eller bankgaranti. Förskottsbetalning får däremot inte förekomma, se 3.3 första stycket. Ofta blandas förskott och säkerhet ihop. Dessa företeelser är inte samma sak. Ett förskott skulle innebära betalning för ännu inte levererad el, medan säkerhet är något man vid utebliven betalning från konsumenten kan ta i anspråk för redan levererad el. En säkerhet kan ligga och "vila" länge innan den tas i bruk på grund av att konsumenten inte betalar.

Tredje stycket innebär att oavsett om parterna har avtalat om längre faktureringsintervall så har elhandelsföretaget en rätt att införa månadsfakturerings. Denna rätt föreligger dock endast så länge elhandelsföretaget har rätt att begära säkerhet enligt första eller andra stycket. Detta innebär också att om förutsättningarna enligt första eller andra stycket upphör efter en tid, upphör även möjligheten att kräva att konsumenten månadsfaktureras. Säkerhet får inte begäras för större belopp än vad som motsvarar fyra månaders beräknad avgift. Det ska framhållas att storleken på säkerheten ska spegla den ekonomiska risk som föreligger enligt elhandelsföretagets bedömning. Det innebär att beloppet kan motsvara en kortare tid än den angivna. Observera att beräkningen ska baseras på den aktuella konsumentens förväntade förbrukning. I beräknad avgift ingår också ersättning för t.ex. skatter.

När konsumenten under sex månaders tid har visat att denne sköter sina betalningar har elhandelsföretaget inte längre rätt att behålla säkerheten eller kravet på månadsfakturerings.

Sista stycket avser de fall där konsument ställt säkerhet genom att inbetala ett belopp till elhandelsföretaget. Detta belopp är konsumentens egendom och ska därför finnas på ett konto skiljt från elhandelsföretagets tillgångar. Det inbetalda beloppet får inte disponeras av elhandelsföretaget i annat fall än när konsumenten uteblivit med betalningen. Kontot ska till sin typ vara räntebärande. Det finns dock inga krav på räntenivån. Räntan är konsumentens egendom och avsikten är att konsumenten ska få samma räntesats som elhandelsföretaget får på kontot. Elhandelsföretaget bör upprätta ett depositionsavtal med konsumenten som reglerar frågor om hur säkerheten och räntan ska hanteras.

5. Avtalsbrott

5.1 När det gäller elhandelsföretagets rätt att avbryta leveransen av el på grund av konsumentens avtalsbrott finns särskilda bestämmelser i ellagen.

Leveransen avbryts genom att elnätsföretaget på elhandelsföretagets begäran fränkopplar konsumentens anläggning från nätet.

I ellagen finns särskilda bestämmelser om konsumentskydd vid köp av el. En viktig del i dessa är reglerna om hur och när leveransen av el får avbrytas. Bestämmelserna 5.2 - 5.3 nedan motsvarar 11 kap. 3 och 4 §§ ellagen.

Föreliggande bestämmelse har intagits för att klargöra att avtalstexten återspeglar den reglering som finns i ellagen. Observera att fränkopplingen inte innebär att avtalsförhållandet upphör.

5.2 Leveransen av el får avbrytas om konsumenten försummar sina skyldigheter och försummelsen utgör ett väsentligt avtalsbrott.

Innan leveransen av el får avbrytas ska konsumenten uppmanas att inom viss skälig tid vidta rättelse och, i annat fall än som avses i punkten 5.3 nedan, underrättas om att leveransen av el annars kan avbrytas. Sker rättelse får leveransen inte avbrytas.

Sedan avtal ingåtts får fränkoppling inte ske endast på den grunden att konsumenten inte lämnat säkerhet.

Om omständigheterna ger anledning att befara att avbrytande av leveransen skulle medföra ej obetydlig personskada eller omfattande sakskada, får leveransen av el inte avbrytas. Det gäller dock inte om konsumenten handlar otillbörligt.

Bedömningen om konsumentens försummelse utgör ett väsentligt avtalsbrott bör enligt ellagens förarbeten ske utifrån avtalsbrottets betydelse för elhandelsföretaget i enlighet med allmänna kontraktsrättsliga principer.

När det gäller bristande betalning bör sådana omständigheter som skuldens storlek och antalet obetalda avgifter vara av avgörande betydelse. Är det fråga om något enstaka dröjsmål avseende mindre belopp bör väsentlighetskravet normalt inte anses vara uppfyllt. Vid bedömning av om väsentlighetskravet är uppfyllt ska också eventuella delbetalningar som sker under handläggningstiden beaktas. I de fall en konsument systematiskt under lång tid endast betalar en del av elfakturorna kan detta vara att anse som ett väsentligt avtalsbrott. Observera att nätdelen respektive eldelen måste bedömas var för sig. Möjligheten att begära fränkoppling av konsumentens anläggning avser endast den anläggning för vilken konsumenten försummat sina skyldigheter.

Konsumenten ska uppmanas att vidta rättelse. Tidsfristen ska anges i uppmaningen och vara skälig. I ellagens förarbeten anges att skälig tid vid betalningsförsummelse normalt inte torde understiga två veckor. Vid andra typer av försummelse får bedömning göras från fall till fall. Observera att om försummelsen inte gäller betalning ska konsumenten underrättas om att fränkoppling kan bli aktuell om rättelse inte sker.

Avser försummelsen betalning får konsumenten i detta skede inte underrättas om att fränkoppling kan bli aktuell eller att sociala myndigheter kan komma att kopplas in i ett senare skede.

Tredje stycket innebär att i ett pågående avtalsförhållande får fränkoppling inte ske om konsumenten vägrar ställa säkerhet. Skälet till att detta stycke införts är att elhandelsföretaget inte ska kunna kringgå procedurerna som krävs vid fränkoppling på grund av bristande betalning. Begreppet "sedan avtal ingåtts" innebär dock att fränkoppling kan ske om en anläggning är tillkopplad och konsumenten börjar ta ut el, inte betalt säkerheten som begärts och elhandelsföretaget därefter inte accepterat konsumenten som avtalspart.

Enligt ellagens förarbeten tar bestämmelserna i fjärde stycket sikte på akuta situationer och innebär ingen undersökningsplikt. Bestämmelserna är tillämpliga på omständigheterna i det enskilda fallet. Som ett exempel på när ej obetydlig personskada kan uppstå nämns i förarbetena det fall att elhandelsföretaget får uppgift om att konsumenten eller någon annan i dennes hushåll lider av en allvarlig sjukdom och det är sannolikt att tillståndet hastigt skulle försämrans genom en fränkoppling av elen. Med omfattande saksador avses värdemässigt stora skador företrädesvis på en byggnad. Kan det t.ex. befaras att vattenledningssystemet i en byggnad fryser sönder bör således inte elöverföringen avbrytas. Vid bedömningen måste även vägas in att konsumenten är skyldig att vidta åtgärder för att begränsa sin skada. Vid fränkopplingstillfället kan det således ha betydelse om konsumenten är hemma eller inte.

Som exempel på att konsumenten handlar otillbörligt nämns i förarbetena en konsument som riskerar att drabbas av skada och inte betalar fast den har betalningsförmåga.

- 5.3 Om avtalsbrottet består i att konsumenten försummat att betala för sin förbrukning av el gäller, utöver vad som anges i punkten 5.2, att konsumenten sedan tiden för rättelse gått ut ska uppmanas att betala inom tre veckor från det att denne har delgetts uppmaningen och en underrättelse om att leveransen annars kan avbrytas. Ett meddelande om den uteblivna betalningen ska samtidigt lämnas till socialnämnden i den kommun där konsumenten får elen levererad.**

Skер betalning eller är fordringen tvistig får leveransen inte avbrytas. Leveransen av el får inte heller avbrytas om socialnämnden inom den tid som anges i första stycket skriftligen har meddelat den som lämnat underrättelsen att nämnden tar på sig betalningsansvaret för skulden. För att en fordran ska anses som tvistig krävs att konsumenten framställt en rättsligt relevant invändning i sak. En sådan framställning bör vara skriftlig.

Om fordran är föremål för tvist får leveransen av el inte avbrytas. Det innebär att konsumenten måste betala den del av fordran som konsumenten och elhandelsföretaget är överens om att konsumenten ska betala. Den del som är tvistig behöver inte betalas förrän tvisten är avgjord.

Om tiden för rättelse enligt 5.2 gått ut och konsumenten inte har betalt ska denne återigen uppmanas att betala. Enligt denna uppmaning har konsumenten tre veckor på sig att betala från det att konsumenten har delgetts uppmaningen innehållande en underrättelse om att elöverföringen annars kan avbrytas. Konsumenten ska delges enligt reglerna i delgivningslagen (2010:1932). Samtidigt med delgivningen ska ett meddelande skickas till socialnämnden i den kommun där konsumenten får sin el överförd. Detta innebär att elhandelsföretaget måste ha någon form av administrativ hantering som visar var konsumenternas uttagspunkter är belägna. Det finns ingen anledning att inte ge socialnämnden möjlighet att agera fram till dess att konsumentens delgivningstid gått ut. Detta innebär dock inte att man har någon skyldighet att ta någon förnyad kontakt med socialnämnden efter att meddelandet sänts dit.

Det ska noteras att uppmaningen till konsumenten och meddelandet till socialnämnden enligt första stycket i bestämmelsen ska upprättas i enlighet med bestämmelserna i elförordningen. Därvid gäller att uppmaningen till konsumenten ska formuleras i exakt överensstämmelse med elförordningen.

Det finns inte några bestämmelser som reglerar hur länge elhandelsföretaget kan avvakta från det att treveckorsfristen från delgivningen löpt ut till att elhandelsföretaget begär att konsumentens anläggning ska fränkopplas enligt 5.1. Det rekommenderas dock att nämnda tid blir så kort som möjligt varvid en längsta tid om sex månader inte bör överskridas.

Vidare bör konsumenten underrättas särskilt om åtgärden för det fall längre tid än en månad förflutit från delgivningen.

Om en amorteringsplan eller liknande upprättas med anledning av konsumentens avtalsbrott, rekommenderas att vad som angetts i ovanstående stycke regleras särskilt.

En fordran anses vara tvistig först när konsumenten framställer en invändning i sak som kan sägas ha rättslig relevans. Är fordringen endast delvis tvistig kan den del av fordringen som inte är tvistig, om övriga förutsättningar enligt 5.2 är uppfyllda, föranleda att elöverföringen avbryts.

5.4 När elhandelsföretaget har rätt att avbryta leveransen enligt punkterna 5.2 - 5.3 har företaget också rätt att häva avtalet. Häver elhandelsföretaget avtalet ska det underrätta elnätsföretaget omedelbart.

Om en part har gjort sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott har motparten i avtalsrättsliga sammanhang normalt rätt att häva avtalet. Med hävning avses att avtalsrelationen omedelbart upphör. De eventuella kvarstående oreglerade frågorna mellan parterna ska regleras i omedelbar anslutning till hävningen. Meddelandet till motparten om hävningen bör, ur ett bevisperspektiv, vara skriftligt.

Eftersom ellagen innehåller konsumentskyddsregler om rätten till avbrytande av elleveransen vid ett väsentligt avtalsbrott så förutsätter avtalsregleringen om hävning för ett elhandelsföretag att konsumenten i enlighet med regleringen i 5.2-5.3 kan fränkopplas innan hävning får ske. Det innebär bl.a. att de sociala myndigheterna ska underrättas. Elhandelsföretaget kan vid denna tidpunkt välja att häva avtalet alternativt att kvarstå i avtalsförhållandet och begära fränkoppling. Så länge elhandelsföretaget avstår från att häva avtalet och inte heller begär fränkoppling kvarstår företagets leveransskyldighet enligt ellagen. För det fall elhandelsföretaget fullföljer och begär fränkoppling upphör däremot leveransskyldigheten men själva avtalsförhållandet består.

Detta innebär i sin tur att när grunden för fränkoppling inte längre föreligger återinträder leveransskyldigheten. Om elhandelsföretaget beslutar sig för att häva avtalet bör detta ske omedelbart. Hävningen innebär att avtalsförhållandet upphör och därmed upphör även rätten att begära fränkoppling. I samband härmed bör konsumenten upplysas om att hävningen innebär att avtalsförhållandet upphör och att detta gäller även om konsumenten betalar för den tidigare erhållna elleveransen. Om elhandelsföretaget häver avtalet ska detta omedelbart underrätta elnätsföretaget om hävningen. Elnätsföretaget kommer då att anvisa kunden ett nytt elhandelsföretag.

5.5 Om konsumenten ingått ett tidsbestämt avtal och i förtid bryter detta, utan att grund till hävning enligt punkten 5.6 föreligger, genom att ingå ett nytt avtal med ett annat elhandelsföretag ska konsumenten ersätta det tidigare elhandelsföretaget. Denna ersättning får motsvara högst vad elhandelsföretaget kan visa sig förlora under avtalets återstående löptid.

Beräkningen av sådan ersättning ska ske i enlighet med de principer som ska framgå av elhandelsföretagets avtal med konsumenten enligt punkten 2.2.

Ellagstiftningen innebär att när ett elhandelsföretag anmäler ett byte av elhandelsföretag till elnätsföretaget kommer bytet att ske oavsett om konsumenten har ett tidsbestämt avtal som inte löpt ut med ett annat elhandelsföretag. Detta innebär att konsumenten genom bytet av elhandelsföretag begår ett avtalsbrott och att det tidigare elhandelsföretaget är berättigat till ersättning för t.ex. utebliven förtjänst och administrativa kostnader. Ersättningen är begränsad till högst det belopp elhandelsföretaget förlorar p.g.a. konsumentens avtalsbrott. Detta hindrar dock inte att elhandelsföretaget tillämpar

företbestämda schabloner vid beräkningar så länge som dessa är skäliga och inte överstiger vad elhandelsföretaget typiskt sett kan visa att man förlorar p.g.a. konsumentens avtalsbrott jämte elhandelsföretagets administrativa kostnader. Principerna för hur detta beräknas ska regleras i avtalet med konsumenten, se även kommentarer till 2.2. Dessa ersättningsregler gäller även om konsumenten bryter avtalet innan elleveransen påbörjas.

Ett specialfall är följande. Om konsumenten tecknat avtal med två elhandelsföretag och avtalen ska börja gälla vid samma tidpunkt kommer det elhandelsföretag som senast gör anmälan till elnätetsföretaget att få ett felmeddelande från denne eftersom det redan processas en anmälan till samma tidpunkt. Även i ett sådant fall kan konsumenten rent civilrättsligt bli skadeståndsskyldig gentemot den som inte får leverera.

5.6 Om elhandelsföretaget försummar sina skyldigheter och försummelsen innebär ett väsentligt avtalsbrott har konsumenten rätt att häva avtalet. Innan hävning får ske ska elhandelsföretaget dock beredas tillfälle att inom skälig tid vidta rättelse.

Häver konsumenten avtalet ska elhandelsföretaget omedelbart underrätta elnätetsföretaget om detta.

På motsvarande sätt som elhandelsföretaget har getts en rätt att häva avtalet med konsumenten när denne gjort sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott har konsumenten i denna bestämmelse fått rätt att häva avtalet.

Konsumentens hävning innebär att avtalsrelationen upphör. Vad som utgör ett väsentligt avtalsbrott får ytterst avgöras av domstol. Anser elhandelsföretaget att det inte föreligger grund för hävning har företaget möjlighet att driva frågan i domstol. Fastställs det då att det inte föreläggat grund för hävning har elhandelsföretaget rätt till ersättning enligt punkt 5.5 ovan.

Den tid som elhandelsföretaget ska medges för rättelse varierar beroende på hur komplicerad och tidskrävande rättelsen är för företaget. Den ska dock vara så lång att elhandelsföretaget får en reell möjlighet att åtgärda felet.

6. Leveransskyldighet, giltighet, ändringar och tillägg

6.1 Om inte annat avtalats upphör avtalet senast 14 dagar efter det att konsumenten sagt upp avtalet. Konsumenten har rätt att antingen muntligen eller skriftligen säga upp avtalet.

För elhandelsföretaget gäller leveransskyldighet i konsumentens uttagpunkt enligt ellagen. Leveransskyldigheten upphör om konsumenten slutar att ta ut el i uttagspunkten, om något annat elhandelsföretag börjar leverera el till konsumenten i uttagspunkten eller om konsumenten gör sig skyldig till sådant avtalsbrott som ger elhandelsföretaget rätt att begära att elleveransen avbryts med stöd av bestämmelserna i ellagen.

För det fall elhandelsföretaget och konsumenten ingått ett tidsbestämt avtal om leverans av el ska elhandelsföretaget tidigast 90 dagar och senast 60 dagar före det att avtalet löper ut informera konsumenten om tidpunkten för avtalets upphörande och konsekvenserna därav.

Uppsägningstiden har anpassats efter de rutiner som tillämpas i branschen. Notera dock att reglerna om leveransskyldighet kan innebära att elhandelsföretaget kvarstår som leverantör även för viss tid efter det att avtalet sagts upp.

I konsumentförhållanden har det ansetts oskäligt att uppsägning enbart ska kunna ske skriftligen, se avgörande av Marknadsdomstolen 2002:23. I villkoren har därför införts en möjlighet för konsumenten att säga upp avtalet muntligen.

I 8 kap. 5 § ellagen anges att ett elhandelsföretag är skyldigt att fortsätta elleveransen till dess att någon av de förutsättningar som anges i andra stycket är uppfyllda. Leveransskyldigheten gäller även om avtalstiden gått ut och konsumenten inte skaffat något annat elhandelsföretag. Givetvis gäller inte villkoren i det utgångna avtalet utan elhandelsföretaget kan tillämpa andra villkor, så länge dessa inte är oskäligen.

I tredje stycket har intagits ellagens krav på information om när ett avtal om elleverans upphör och konsekvenserna därav. Ett av syftena med bestämmelsen är att så långt som möjligt minska risken att en konsument tecknar avtal med ett nytt elhandelsföretag innan ett äldre tidsbundet avtal gått ut. Tidsramarna är satta så att konsumenten ska få en faktisk möjlighet att dels undersöka marknaden, dels teckna ett nytt avtal. Av informationen ska också framgå konsekvenserna av avtalets upphörande. Informationen kan lämnas i t.ex. fakturan.

- 6.2 Ett elhandelsföretag som avser att ändra villkoren för ett avtal som löper tills vidare med en konsument ska underrätta konsumenten om ändringen. Underrättelse ska ske genom ett särskilt meddelande till konsumenten. Av meddelandet ska det framgå att konsumenten har rätt att säga upp avtalet. Om konsumenten då väljer att säga upp avtalet, är uppsägningstiden för konsumenten högst en månad. Sådan uppsägning ska ske senast en månad innan de nya villkoren träder i kraft.**

De nya villkoren får inte börja tillämpas förrän tidigast två månader efter det att meddelandet har skickats.

En sådan villkorsändring omfattar även ändring av villkoren för hur priset beräknas eller att elhandelsföretaget tillämpar ett större påslag än tidigare.

När en prishöjning har skett ska konsumenten underrättas om detta i den nästkommande fakturan från elhandelsföretaget. Det ska framgå när prisändringen trädde i kraft och hur priset ändrats.

Bestämmelsen har tillkommit med anledning av 11 kap. 16 § ellagen. Av första stycket framgår att elhandelsföretaget måste underrätta konsumenten i förväg om ändringar i avtalsvillkoren. Med villkoren för ett avtal avses samtliga åtaganden för båda parter, såsom prissättning, fakturerings sätt, uppsägningstider eller åtaganden att tillhandahålla el från en viss produktionskälla. Underrättelse till konsumenten ska ske genom ett särskilt meddelande. Bestämmelsen är teknikneutral. Det är sålunda möjligt för elhandelsföretaget att underrätta kunden genom t.ex. ett e-postmeddelande. Det ligger dock i sakens natur att detta endast kan ske när konsumenten själv har anmält en e-postadress till elhandelsföretaget och godtagit att underrättas på detta sätt. Samtliga villkorsändringar ska meddelas konsumenten, som samtidigt ska informeras om att denne har rätt att säga upp avtalet.

Av andra stycket följer att elhandelsföretaget inte kan börja tillämpa de nya avtalsvillkoren förrän tidigast två månader efter det att meddelandet skickats till konsumenten. Det bör framgå redan av meddelandet vid vilken tidpunkt som de nya villkoren kommer att träda i kraft. Om konsument då väljer att säga upp avtalet är uppsägningstiden, enligt första stycket, satt till högst en månad. Konsumenten ska således kunna frånträda avtalet innan de nya villkoren börjar tillämpas, vilket är syftet med motsvarande bestämmelse i ellagen. Konsumentens uppsägning ska ske senast en månad innan de nya villkoren träder i kraft och får inte vara förenad med någon kostnad för konsumenten.

Huvudregeln är att prisförändringar i avtal som löper tills vidare ska betraktas som villkorsändringar och underrättelse ska därmed lämnas till konsumenten i enlighet med första och andra stycket. Om prisförändringen däremot följer av en avtalad, transparent prissättningsmodell, är ändringen inte att betrakta som en villkorsändring. Exempelvis om konsumenten har ett avtal om rörligt pris och prisförändringen sker på föreskrivet sätt, är detta inte någon ändring av avtalsvillkoren. Inte heller en ändring av påförda energiskatter innebär att avtalet ändras. Ett informationskrav som även omfattar avtalsenliga prisförändringar följer dock av fjärde stycket.

6.3 Vid prisändring tillämpas det nya priset med utgångspunkt antingen från insamlat mätvärde, om insamlingen sker inom skäligen tid från ändringstidpunkten, eller från en på skäligen grund uppskattad mätarställning.

Utgångspunkten är att använda insamlat mätvärde som grund för det nya priset. Uppskattning torde endast komma ifråga i undantagsfall, exempelvis om det saknas insamlat mätvärde för perioden ca en vecka före och efter prisändringsdatumet. Sker i stället uppskattning enligt skäligen grund bör hänsyn tas till bl.a. säsongvariation/förbrukningsmönster.

7. Information, vägledning och tvistlösning

7.1 Elhandelsföretaget ska lämna tydlig information på sin webbplats om

- konsumentens rättigheter,
- hur konsumenten ska gå till väga för att lämna klagomål,
- vilka organ konsumenten kan vända sig till för information eller tvistlösning, samt
- oberoende användarrådgivning, där konsumenterna kan få råd om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder och jämförelseprofiler.

På konsumentens begäran ska informationen lämnas på annat sätt.

Elhandelsföretaget ska på eller i samband med fakturan hänvisa till att information enligt första stycket finns på elhandelsföretagets webbplats och att den på begäran tillhandahålls på annat sätt.

Elhandelsföretaget är enligt ellagen skyldigt att tillhandahålla konsumenten viss information. Informationen kan komma att bli ganska omfattande och det är därför tillräckligt att den finns tillgänglig på företagets webbplats. På begäran av konsumenten ska dock informationen lämnas på annat sätt, exempelvis genom att elhandelsföretaget skickar ut informationen.

Den information det är fråga om är dels en allmän information om konsumentens rättigheter enligt 11 kap. ellagen, dels information om hur elhandelsföretaget har inrättat sin klagomålshantering. Information ska också finnas om den kontaktpunkt som regeringen utser, d.v.s. Konsumenternas energimarknadsbyrå, samt vilka möjligheter som finns för en konsument att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden och Energimarknadsinspektionen, se även 7.2-7.3. Av fjärde strecksatsen framgår att information ska lämnas om oberoende användarrådgivning. Sådan användarrådgivning kan erhållas av exempelvis Statens energimyndighet eller kommunala energi- och klimatrådgivare.

7.2 För information och vägledning kan konsumenten vända sig till Konsumenternas energimarknadsbyrå eller till konsumentvägledare.

7.3 Tvist avseende giltighet, tolkning och tillämpning av dessa avtalsvillkor ska i första hand avgöras genom förhandlingar mellan parterna. Om sådana förhandlingar inte leder till att tvisten avgörs kan tvisten på konsumentens begäran prövas av Allmänna

reklamationsnämnden. Tvisten kan även prövas av allmän domstol eller annan, enligt författning, behörig instans.

- 7.4 Om prövning av tvist sker i någon av de ovan nämnda instanserna får indrivning av den skuld som tvisten gäller inte ske förrän tvisten är slutligt avgjord.**