

Detta beslut riktar sig till ett elnätsföretag



## Föreläggande avseende informationsskyldigheter

### Beslut

1. Energimarknadsinspektionen (Ei) förelägge [REDACTED] att inom fyra veckor från mottagandet av detta beslut göra följande.
  - a. Skriftligen informera enligt 2 § Energimarknadsinspektionens föreskrifter och allmänna råd (EIFS 2013:4) avseende avbrottsersättning och skadestånd till elanvändare (informationsföreskriften) samtliga elanvändare anslutna till elnätet årligen om rätten till avbrottsersättning och skadestånd enligt 10 och 11 kap. ellagen (1997:857). Informationen ska utformas enligt 4-7 §§ informationsföreskriften.
  - b. Underrätta alla anvisade elanvändare att de har ett anvisat avtal enligt 8 kap. 8 § andra stycket ellagen utan dröjsmål, dock senast sju dagar från anvisningen.
  - c. Komplettera sin webbplats genom att, i enlighet med 11 kap. 18 § första stycket 1 och 4 ellagen, lämna information om
    - i. konsumenters rättigheter enligt 11 kap. 2-4, 7-12, 14, 15 och 21 §§ ellagen, och
    - ii. att konsumenterna kan vända sig till kommunala energirådgivare och/eller till Satens energimyndighet för att få information om oberoende användarrådgivning, där konsumenterna kan få råd om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder och jämförelseprofiler.
  - d. På eller i samband med fakturor, alternativt på fakturorna hänvisa till att informationen finns på webbplatsen, i enlighet med 11 kap. 18 § tredje stycket ellagen, lämna information om
    - i. hur konsumenten ska gå tillväga för att lämna klagomål,
    - ii. att konsumenten kan vända sig till Energimarknadsinspektionen, Konsumenternas energimarknadsbyrå och Allmänna reklamationsnämnden för information om tvistlösning, och

- iii. att konsumenten kan vända sig till kommunala energirådgivare och/eller till Statens energimyndighet för att få information om oberoende användarrådgivning, där konsumenterna kan få råd om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder och jämförelseprofiler.

Om hänvisning görs till webbplatsen ska det av fakturan framgå att informationen på konsumentens begäran tillhandahålls på annat sätt.

2. Ei förelägger [REDACTED] att inom fem veckor från mottagandet av detta beslut skriftligen redovisa till Ei vilka åtgärder som vidtagits med anledning av föreläggandet. Till redovisningen ska följande dokument bifogas som styrker att [REDACTED] följer föreläggandet: en kopia på informationen avseende avbrottsersättning och skadestånd som elanvändare får, en kopia på den information som anvisade elanvändare får, en datummärkt utskrift från webbplatsen som visar information om konsumenters rättigheter och oberoende användarrådgivning samt en kopia på en aktuell faktura eller information som skickas i samband med fakturan.

### Beskrivning av ärendet

Det är viktigt för en väl fungerande marknad att konsumenter och övriga elanvändare får tydlig och korrekt information från elmarknadens aktörer. Ei har därför prioriterat detta område i den planlagda tillsynen under 2015. Som ett led i detta arbete öppnade Ei tillsyn mot [REDACTED] i syfte att kontrollera att företaget följer ellagens regler om

- information om leveranssäkerheten i elnätet,
- information om rätten till avbrottsersättning och skadestånd,
- rapportering av mätvärden,
- offentliggörande av nättariffer,
- information när en elanvändare anvisats en elhandlare,
- avtalsinnehåll, och
- information om konsumenträttigheter med mera på företagets webbplats och på eller i samband med fakturor.

Av den information som [REDACTED] skickat in till Ei framgår bland annat följande.

[REDACTED] lämnar information om rätten till avbrottsersättning och skadestånd till kunder som kontaktar företagets kundtjänst och till kunder som drabbas av avbrott längre än 12 timmar. Informationen finns på företagets webbplats.

[REDACTED] uppger att 65 kunder anvisades en elhandlare under februari 2015. [REDACTED] svarar att ingen av dessa kunder fick information om vilken elhandlare som anvisats, innebörden av en anvisning och om ellagens bestämmelser om byte av elhandlare. Vidare anger [REDACTED] att från och med juni 2015 kommer informationen att sändas ut i form av ett välkomstbrev inom 10 arbetsdagar. Välkomstbrevet skickas ut till samtliga nya kunder och innehåller följande text. "För att säkerställa att du alltid har tillgång till el, även om du inte

har tecknat ett avtal med ett elhandelsföretag, är elnätetsföretaget skyldig att ange en anvisad elhandelsleverantör. Du kan som kund själv välja den elhandelsleverantör du önskar. Har du inte gjort ett aktivt val kommer [REDACTED] att fakturera dig ett anvisningsavtal [...].” I ett medskick till välkomstbrevet med rubriken ”Fakta och villkor” anges under rubriken ”anvisningsleverantör” följande text ”Enligt ellagen ska en elanvändare som saknar elhandlare anvisa en elleverantör av sitt elnätbolag. Den här bestämmelsen finns för att kunden alltid ska ha tillgång till el. Detta innebär att om du som kund inte själv har avtalat med någon elleverantör så kommer [REDACTED] arvisa Dig en elleverantör. [REDACTED] har tecknat avtal med [REDACTED] som anvisningsleverantör i vårt nätområde, vilket innebär att de är din elhandelsleverantör från inflyttningsdatum. Mer information om byte av elleverantör finns hos Konsumenternas elrådgivningsbyrå [...]”.

När det gäller information om konsumenträttigheter med mera svarar [REDACTED] att det på deras webbplats finns angivet att ”konsumenterna har rätt att få information i god tid inför förändringar och ersättning för skada vid avbrott”. På webbplatsen finns det vidare en länk till de allmänna avtalsvillkoren. På [REDACTED] fakturor finns följande information, ”För mer information om dina rättigheter som kund, besök vår hemsida [...] eller ring [...]”. Längre ner på fakturan står det ”Vi tillämpar de nya allmänna avtalsvillkoren som träffats mellan Konsumentverket och Energimyndigheten.”

## Bestämmelser som ligger till grund för beslutet

### Information om rätt till avbrottsersättning och skadestånd

#### *Ellagen*

Den som bedriver nätverksamhet med stöd av nätkoncession för linje med en spänning som understiger 220 kilovolt eller nätkoncession för område ska informera elanvändarna om leveranssäkerheten i elnätet och om rätten till avbrottsersättning och skadestånd enligt 10 och 11 kap. ellagen (3 kap. 9 d §).

#### *Informationsföreskriften*

Informationen enligt 3 kap. 9 d § ellagen ska vara skriftlig. Den ska lämnas minst en gång per år till de elanvändare som är direkt anslutna till nätföretagets elnät (2 §).

Informationen ska ange att elanvändare kan ha rätt till avbrottsersättning om elavbrottet varat under en sammanhängande period om minst tolv timmar samt lägsta ersättningsnivå angivet i svenska kronor. Nätföretagets adress, telefonnummer och eventuell webbplats ska framgå av informationen (4 §).

Elanvändare ska kunna få ytterligare information om rätten till avbrottsersättning genom muntlig och/eller skriftlig kontakt med nätföretaget (5 §).



Informationen enligt 2 och 3 §§ ska ange att elanvändare kan vara berättigade till skadestånd oberoende av elavbrottets längd. Nätföretagets adress, telefonnummer och eventuell webbplats ska framgå av informationen (6 §).

Elanvändare ska kunna få ytterligare information om rätten till skadestånd genom muntlig och/eller skriftlig kontakt (7 §).

#### **Information när en elanvändare anvisats en elhandlare**

Nätkoncessionshavare ska utan dröjsmål underrätta elanvändaren om vilken elleverantör som anvisats, om innebörden av en sådan anvisning och om ellagens bestämmelser om byte av elleverantör (8 kap. 8 § andra stycket ellagen).

#### **Information om konsumenträttigheter m.m.**

I 11 kap. ellagen finns regler om konsumentens rättigheter. Här regleras

- avtalsvillkor som i jämförelse med 11 kap. är till nackdel för konsumenten (2 §),
- information vid avbrytande av överföring av el på grund av konsumentens avtalsbrott eller elsäkerhetsskäl (3, 4 och 7 §§),
- skadestånd vid avbruten överföring av el (8-12 §§),
- uppgifter i avtal (14 §),
- betalningssätt för konsumenten och system med förskottsbetalning (15 §), och
- information vid installation av nya mätare (21 §).

Elleverantörer och nätkoncessionshavare som träffar avtal med konsumenter ska på sina webbplatser lämna tydlig information

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

På konsumentens begäran ska informationen lämnas på annat sätt.

Elleverantörer och nätkoncessionshavare ska på eller i samband med fakturor till konsumenter antingen lämna den information som framgår ovan i 1-4 eller hänvisa till att informationen finns på webbplatsen och på begäran tillhandahålls på annat sätt (11 kap. 18 § ellagen).

#### **Energimarknadsinspektionens motivering till beslutet**

##### **Information om rätt till avbrottsersättning och skadestånd**

Ellagen innehåller bestämmelser som reglerar vilka rättigheter som kunderna har i samband med elavbrott. För att kunna hävda dessa rättigheter är det viktigt att kunderna känner till sina rättigheter och vad som gäller angående ersättning för elavbrott. Ei har därför i

informationsföreskriften preciserat hur informationen till kunderna ska utformas och vid vilka tillfällen kunderna ska informeras.

Av [REDACTED] svar framgår att företaget endast lämnar information om rätten till avbrottsersättning och skadestånd till kunder som själva kontaktar företagets kundtjänst samt till kunder som drabbats av elavbrott som pågått längre än 12 timmar. [REDACTED] har förvisso lagt ut information om avbrott på sin webbplats men Ei gör bedömningen att företaget inte uppfyller bestämmelserna i informationsföreskriften eftersom inte samtliga kunder får skriftlig information en gång om året.

#### Information när en elanvändare anvisats en elhandlare

Anvisade elavtal är ofta mindre fördelaktiga än övriga elavtal. Kunderna har dessutom inte själva valt dessa avtal. Det är därför viktigt att kunderna, utan dröjsmål, får information om vilken elhandlare som anvisats, om innebörden av en sådan anvisning och om ellagens bestämmelser om byte av elhandlare.

[REDACTED] skickar ut ett välkomstbrev till alla nya kunder. Brevet skickas både till anvisade kunder och till kunder som har gjort ett aktivt val av elhandlare. Texten i brevet är av både av allmän och specifik karaktär och detta gör det svårt för kunderna att uppmärksamma om informationen riktas till dem specifikt eller om det är mer generell information. De kunder som blivit anvisade en elhandlare ska få särskild information om detta. Ei anser inte att en allmän information, som går ut till alla kunder, täcker den informationsskyldighet som följer av 8 kap. 8 § andra stycket ellagen.

Det är även nätägarens skyldighet att säkerställa att alla kunder som anvisats en elhandlare får information enligt 8 kap. 8 § andra stycket ellagen utan dröjsmål. Det innebär att kunderna i princip ska underrättas direkt eller i vart fall inom maximalt sju dagar från det att de får en anvisad elhandlare. [REDACTED] uppger att det så kallade välkomstbrevet skickas ut inom 10 arbetsdagar. Detta innebär att [REDACTED] inte heller lever upp till kravet att informationen ska skickas till alla utan dröjsmål.

#### Information om konsumenträttigheter m.m.

##### *Information på webbplatsen*

Nätägare ska på sin webbplats lämna tydlig information om konsumentens rättigheter (11 kap. 18 § första stycket 1 ellagen). Informationen som avses är allmän information om konsumenters rättigheter enligt 11 kap. ellagen.<sup>1</sup> Ei bedömer att det för en nätägare innebär att informationen ska innehålla vad som framgår av 11 kap. 2-4, 7-12, 14, 15 och 21 §§ ellagen.

På [REDACTED] webbplats anges att "konsumenterna har rätt att få information i god tid inför förändringar och ersättning för skada vid avbrott" och där finns en länk till de allmänna avtalsvillkoren. De flesta bestämmelserna i 11 kap. ellagen återfinns i de allmänna avtalsvillkoren men de framgår inte samlat eller under någon tydlig rubrik. Enligt Ei:s

<sup>1</sup> Prop. 2010/11:70 s. 267.

bedömning är det viktigt att informationen enligt 11 kap. är lättillgänglig och det är därför inte är godtagbart att enbart hänvisa till de allmänna avtalsvillkoren. Information som finns angiven på [REDACTED] webbplats är därför inte fullständig.

Nätägare ska också på sin webbplats lämna tydlig information om oberoende användarrådgivning, där konsumenten kan få råd om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder och jämförelseprofiler (11 kap. 18 § första stycket 4 ellagen). Idag lämnas den typen av oberoende rådgivning exempelvis på Statens energimyndighets webbplats och av kommunala energirådgivare.<sup>2</sup> Av [REDACTED] utdrag från webbplatsen framgår det att företaget saknar information om oberoende användarrådgivning. [REDACTED] lever därför inte upp till bestämmelsen i denna del.

#### *Information på fakturan*

Samma information som ska lämnas på webbplatsen och som framgår ovan ska även lämnas på eller i samband med fakturor. Nätägaren kan antingen lämna informationen i sin helhet på eller i samband med fakturorna eller hänvisa till att informationen finns på nätägarens webbplats och på begäran kan tillhandahållas på annat sätt (11 kap. 18 § tredje stycket ellagen). Anledningen till att det räcker med en hänvisning till den egna webbplatsen är att informationen kan bli omfattande.<sup>3</sup>

På [REDACTED] fakturor finns följande information, "För mer information om dina rättigheter som kund, besök vår hemsida [...] eller ring [...]." Längre ner på fakturan står det "Vi tillämpar de nya allmänna avtalsvillkoren som träffats mellan Konsumentverket och Energimyndigheten." På fakturan saknas information i sin helhet om hur konsumenten ska gå tillväga för att lämna klagomål, vilka organ konsumenten kan vända sig till för information eller tvistlösning och information om oberoende användarrådgivning.

Ei anser inte att en allmän skrivning om att [REDACTED] tillämpar allmänna avtalsvillkor är tillräckligt för att [REDACTED] ska leva upp till kravet i 11 kap. 18 § tredje stycket ellagen.

#### **Upplysning**

Ei har inte funnit anledning att gå vidare med tillsynen mot [REDACTED] avseende övriga bestämmelser som har ingått i denna granskning.

#### **Hur man överklagar**

Se bilaga 1, Så här gör du för att överklaga beslutet.

<sup>2</sup> Prop. 2013/14:174 s. 278.

<sup>3</sup> Prop. 2013/14:174 s. 153.



Det här beslutet har fattats av generaldirektören Anne Vadasz Nilsson. Vid den slutliga handläggningen deltog även chefsjuristen Hanna Abrahamsson, avdelningschefen Sara Sundberg och juristen Louise Modin, föredragande.

Anne Vadasz Nilsson

Louise Modin

#### Bilagor

1. Så här gör du för att överklaga beslutet
2. Delgivningskvitto