

[REDACTED]

Föreläggande avseende avtalsvillkor och konsumentinformation

Beslut

1. Energimarknadsinspektionen (Ei) förelägger [REDACTED] att inom sex veckor från mottagandet av detta beslut ändra sina avtalsvillkor så att det inte längre står att kundens bristande fullgörelse av elhandelsavtalet avser den situationen att kunden saknar elnätsavtal i eget namn. Denna punkt handlar om att samma kund ska stå på elhandelsavtalet och elnätsavtalet. Läs mer om detta på s. 8-9 i beslutet.
2. Ei förelägger [REDACTED] att inom sex veckor från mottagandet av detta beslut komplettera samtliga avtal med konsumenter om leverans av el i konsumentens uttagspunkt med följande uppgifter.
 - a. Villkoren för fakturering och betalning avseende elhandlaren sätts att räkna fram uppgifterna på fakturan. Uppgifterna ska omfatta priset för avtalets samtliga priskomponenter och hur priset fastställs för de priskomponenter som varierar över tid. Detta gäller för avtal som ingås via samtliga försäljningskanaler. Denna punkt handlar om uppgifter om villkor för fakturering och debitering i elhandlaren s avtal. Läs mer om detta på s. 9-11 i beslutet.
 - b. Vad som gäller vid förlängning av ett avtal som löper under viss tid avseende information om att priset för det nya avtalet kan komma att förändras. Detta gäller för avtal som ingås via samtliga försäljningskanaler.
 - c. Villkoren för ersättning om elhandlaren inte uppfyller sitt åtagande enligt avtalet. Detta gäller för avtal som ingås via samtliga försäljningskanaler.
 - d. Information om att den användarrådgivning, där konsumenten kan få råd om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder och jämförelseprofiler, som finns på elhandlaren s webbplats är oberoende. Detta gäller för avtal som ingås via samtliga försäljningskanaler.

3. Ei förelägger [REDACTED] att inom sex veckor från mottagandet av detta beslut, *innan* avtal med konsumenter om leverans av el i konsumentens uttagpunkt ingås eller bekräftas, göra följande.
 - a. För *telefonförsäljning* och *direktförsäljning* lämna samtliga uppgifter som följer av 11 kap. 13 § första stycket 1, 3–5 och 7–11 ellagen.
 - b. För försäljning genom *skriftliga avtal* och *partnerförsäljning* lämna samtliga uppgifter som följer av 11 kap. 13 § första stycket 5, 7 och 10–11 ellagen.
 - c. För *webbförsäljning* lämna samtliga uppgifter som följer av 11 kap. 13 § första stycket 5–7 och 10–11 ellagen.

4. Ei förelägger [REDACTED] att inom sju 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.
 - a. Avtalsvillkor för konsumenter och tillhörande information som lämnas till konsumenten, för *samtliga försäljningskanaler*, innan avtalet ingås eller bekräftas, och
 - b. rutin för *samtliga försäljningskanaler* som beskriver hur [REDACTED] säkerställer att konsumenten får del av avtalsvillkoren innan avtalet ingås eller bekräftas.

Föreläggandet är förenat med ett vite om sjuttiofemtusen kronor (75 000 kr) för var och en av punkterna 1–4 i föreläggandet och för varje påbörjad månad som föreläggandet inte följs, räknat sju veckor från det att [REDACTED] mottog detta beslut.

Beskrivning av ärendet

Ei inledde i april 2017 tillsyn mot [REDACTED] med syfte att undersöka om företaget följer flera av de konsumentnära bestämmelserna i ellagen.

I det yttrande som [REDACTED] har skickat in till Ei anger företaget bland annat följande.

Krav på att samma kund ska ha både nät- och elhandelsavtal

[REDACTED] frågar alltid kunden, innan elhandelsavtalet tecknas, om det är kunden som står på elnätsavtalet. I de fall som avtal ändå initieras med en person som inte innehar något elnätsavtal försöker företaget att komma i kontakt med personen som står på elnätsavtalet. Kan inte den personen nås eller om personen saknar intresse av att teckna elhandelsavtal hos [REDACTED] avbryts bytesprocessen utan kostnad för personen.

Företaget uppger att punkten 6.1 andra stycket i de särskilda avtalsvillkoren för konsumenter (som har skickats in till Ei), är missvisande och inte tillämpbar. Där anges att bristande fullgörelse av elhandelsavtalet kan avse att kunden saknar elnätsavtal i eget namn. [REDACTED] uppger att de kommer att justera avtalsvillkoren på den punkten vid nästkommande revision.

Avtalsinformation

I sitt yttrande gällande avtalsinformation hänvisar [REDACTED], till olika dokument beroende på försäljningskanal. Samtliga dokument har bifogats till företagets yttrande. Företaget säljer elhandelsavtal till konsumenter via *telefonförsäljning*, via *skriftliga avtal* som skickas till konsumenten per post, genom *direktförsäljning* vid event eller hemförsäljning, via *webbförsäljning* på [REDACTED] och genom den egna webbplatsen samt via *partnerförsäljning* i [REDACTED] butiker.

[REDACTED] har uppfattningen att information om avtalsvillkoren ska lämnas till konsumenten "*innan avtalet ingås eller bekräftas*" men att det, vid exempelvis telefonförsäljning, inte vore särskilt praktiskt att lämna all information som följer av bestämmelsen redan innan konsumenten har ingått avtalet. [REDACTED] anser också att det inte heller vore konsumentvänligt att lämna all information som följer av bestämmelsen över telefon.

Den avtalsinformation som framkommer i de olika försäljningskanaler som [REDACTED] använder varierar och är bland annat följande.

Telefonförsäljning

Vid telefonförsäljning används ett särskilt talmanus för att säkerställa att viss information lämnas till konsumenten innan avtalstecknandet. Efter att avtalet ingåtts skickas sedan med post en avtalsbekräftelse och [REDACTED] särskilda avtalsvillkor för konsumenter.

Av talmanuset framgår bland annat att konsumenten får information om att denna tecknar avtal med [REDACTED] och att avtalet ingicks den dag som telefonsamtalet ägde rum. Vidare anges att avtalet som tecknas är *El till Inköpspris*. Elpriset bestäms månadsvis och motsvarar företagets inköpspris för den gångna månaden i det elområde som anläggningen finns. Avtalets totalpris för föregående månad lämnas till konsumenten, vilket inkluderar kostnad för elcertifikat, energiskatt och moms. Beroende på konsumentens uppskattade årsförbrukning tillkommer sedan en månadsavgift på 35 kronor eller 55 kronor. Avtalet har en bindningstid på 12 månader.

I den information, avtalsbekräftelsen och de särskilda avtalsvillkoren, som når konsumenten efter att avtalet har tecknats framgår bland annat att konsumenten tecknat ett avtal; *El till inköpspris*. Faktureringsintervallet för avtalet är varannan månad. Avtalet är ett rörligt avtal och priset fastställs månadsvis i efterskott. Priset består av flera komponenter. De komponenter som tillsammans utgör priset baseras på [REDACTED] kostnader för inköp av el i aktuellt elområde under den aktuella månaden. Kostnaden för



elcertifikat, energiskatt, moms och månadsavgift (35 eller 55 kronor beroende på förbrukning) tillkommer. Konsumenten får information om att priset för elområde Stockholm är 82,44 öre per kWh, inklusive elcertifikatavgift, energiskatt och moms. [REDACTED] har enligt avtalet rätt att justera elpriset bland annat då avgifter som är knutna till Nord Pool eller Svenska kraftnäts balansansvarsavtal ändras. Detsamma gäller vid ändringar av den så kallade kvotplikten avseende kostnaden för elcertifikat.

Vidare framgår att avtalet förlängs med 12 månader i taget. Förlängningen sker automatiskt om inte konsumenten sagt upp avtalet senast en månad före avtalets utgång eller, om det förlängts, före utgången av efterföljande förlängningsperiod.

Det framgår också att [REDACTED] tillämpar de allmänna avtalsvillkoren för försäljning av el till konsument (EL 2012 K rev). Företaget hänvisar till dessa villkor när det gäller konsumentens rätt till ersättning om [REDACTED] inte uppfyller sina åtagandet enligt avtalet.

Konsumenten får också information om att det på [REDACTED] webbplats finns information om konsumenträttigheter, hantering av klagomål, hjälp och stöd vid tvistemål, samt information om åtgärder för energieffektivisering och jämförelseprofiler. Informationen kan även erhållas genom att kontakta kundservice.

Skriftliga avtal som skickas till konsumenten per post

Vid skriftliga avtal skickas avtalsförslaget tillsammans med [REDACTED] särskilda avtalsvillkor för konsumenter ut till konsumenten innan avtalstecknandet. Efter att avtalet ingåtts skickas en avtalsbekräftelse och de särskilda villkoren för konsumenter med post till konsumenten.

Av avtalsförslaget och de särskilda avtalsvillkoren för konsumenter framgår att konsumenten tecknar ett avtal; *El till inköpspris*. Avtalet är ett rörligt avtal och priset fastställs månadsvis i efterskott. Priset består av flera komponenter. De komponenter som tillsammans utgör priset baseras på [REDACTED] kostnader för inköp av el i aktuellt elområde under den aktuella månaden. Kostnaden för elcertifikat, energiskatt, moms och månadsavgift (35 eller 55 kronor beroende på förbrukning) tillkommer. Konsumenten får information om det faktiska priset i öre per kWh för föregående månad gällande elområde Stockholm, vilket inkluderar kostnaden för elcertifikat, energiskatt och moms. [REDACTED] har enligt avtalet rätt att justera elpriset bland annat då avgifter som är knutna till Nord Pool eller Svenska kraftnäts balansansvarsavtal ändras. Detsamma gäller vid ändringar av den så kallade kvotplikten avseende kostnaden för elcertifikat.

Vidare framgår det att avtalet förlängs med 12 månader i taget. Förlängningen sker automatiskt om inte konsumenten sagt upp avtalet senast en månad före avtalets utgång eller, om det förlängts, före utgången av efterföljande förlängningsperiod.

Det framgår också att [REDACTED] tillämpar de allmänna avtalsvillkoren för försäljning av el till konsument (EL 2012 K rev). Företaget hänvisar till dessa villkor när



det gäller konsumentens rätt till ersättning om [REDACTED] inte uppfyller sina åtagandet enligt avtalet.

Konsumenten får också information om att det på [REDACTED] webbplats finns information om konsumenträttigheter, hantering av klagomål, hjälp och stöd vid tvistemål, samt information om åtgärder för energieffektivisering och jämförelseprofiler. Informationen kan även erhållas på annat sätt genom kundservice.

I avtalsbekräftelsen framgår bland annat att faktureringsintervallet för avtalet är varannan månad.

Direktförsäljning

Vid direktförsäljning får konsumenten innan avtalstecknandet information om vissa avtalsvillkor via ett skriftligt digitalt avtal samt via en broschyr som inkluderar en avtals sammanfattning. Efter att avtalet ingåtts skickas sedan med post en avtalsbekräftelse och [REDACTED] särskilda avtalsvillkor för konsumenter.

Av det skriftliga avtalet och broschyren framgår att konsumenten tecknat ett avtal med [REDACTED]. [REDACTED] kan nås via postadress, [REDACTED] telefon [REDACTED] eller mail [REDACTED]. På det skriftliga avtalet framgår datumet för avtalstecknandet och konsumenten fyller även i detta datum i broschyren. Det framgår att konsumenten har tecknat ett avtal; *El till inköpspris*. Elpriset bestäms månadsvis och motsvarar [REDACTED] inköpspris för den gångna månaden i det elområde konsumenten har sin anläggning. Till detta tillkommer kostnad för elcertifikat, skatt, moms och månadsavgift (35 eller 55 kronor per månad beroende på förbrukning).

I den information, avtalsbekräftelsen och de särskilda avtalsvillkoren, som når konsumenten efter att avtalet har tecknats framgår att konsumenten tecknat ett avtal; *El till inköpspris*. Avtalet är ett rörligt avtal och priset fastställs månadsvis i efterskott. Priset består av flera komponenter. De komponenter som tillsammans utgör priset baseras på [REDACTED] kostnader för inköp av el i aktuellt elområde under den aktuella månaden. Kostnaden för elcertifikat, energiskatt, moms och månadsavgift (35 eller 55 kronor beroende på förbrukning) tillkommer. [REDACTED] har enligt avtalet rätt att justera elpriset bland annat då avgifter som är knutna till Nord Pool eller Svenska kraftnäts balansansvarsavtal ändras. Detsamma gäller vid ändringar av den så kallade kvotplikten avseende elcertifikat.

Vidare framgår det att avtalet förlängs med 12 månader i taget. Förlängningen sker automatiskt om inte konsumenten sagt upp avtalet senast en månad före avtalets utgång eller, om det förlängts, före utgången av efterföljande förlängningsperiod.

Det framgår också att [REDACTED] tillämpar de allmänna avtalsvillkoren för försäljning av el till konsument (EL 2012 K rev). Företaget hänvisar till dessa villkor när

det gäller konsumentens rätt till ersättning om [REDACTED] inte uppfyller sina åtagandet enligt avtalet.

Konsumenten får också information om att det på [REDACTED] webbplats finns information om konsumenträttigheter, hantering av klagomål, hjälp och stöd vid tvistemål, samt information om åtgärder för energieffektivisering och jämförelseprofiler. Informationen kan även erhållas genom kundservice.

Webbförsäljning

Vid webbförsäljning får konsumenten innan avtalstecknandet del av avtalsinformation direkt på den webbsida ([REDACTED] webbplats eller [REDACTED]) som avtalstecknandet sker och konsumenten får även tillgång till informationen i [REDACTED] särskilda avtalsvillkor för konsumenter. Efter att avtalet ingåtts skickas en avtalsbekräftelse och de särskilda avtalsvillkoren för konsumenter med post.

På båda webbplatserna och i de särskilda avtalsvillkoren för konsumenter framgår att konsumenten tecknar ett avtal; *El till inköpspris*. Det rörliga priset fastställs månadsvis i efterskott. Priset består av flera komponenter. De komponenter som tillsammans utgör priset baseras på [REDACTED] kostnader för inköp av el i aktuellt elområde under den aktuella månaden. Kostnaden för elcertifikat, energiskatt, moms och månadsavgift tillkommer. [REDACTED] har enligt avtalet rätt att justera elpriset bland annat då avgifter som är knutna till Nord Pool eller Svenska kraftnäts balansansvarsavtal ändras. Detsamma gäller vid ändringar av den så kallade kvotplikten avseende elcertifikat.

På den egna webbplatsen lämnades dessutom information om att totalpriset vid teckningstillfället var 80,72 öre per kWh exklusive månadsavgiften på 35 kronor. Jämförpriset (för 2 000 kWh i årlig förbrukning) uppgavs till 101,72 öre per kWh. Inköpspriset var 30,129 öre per kWh, kostnaden för elcertifikat 4,95 öre per kWh, energiskatten 29,5 öre per kWh och momsen (25 procent) 16,14 öre per kWh.

På [REDACTED] uppges jämförpriset vara 60,73 öre per kWh. Dessutom framkommer det att spotpriset är 27,69 öre per kWh, inköpspåslaget 2,44 öre per kWh, kostnaden för elcertifikat 4,95 öre per kWh, energiskatten 29,5 öre per kWh och momsen 12,15 öre per kWh. En rabatt uppges till 16 öre per kWh.

Vidare framgår det att avtalet förlängs med 12 månader i taget. Förlängningen sker automatiskt om inte konsumenten sagt upp avtalet senast en månad före avtalets utgång eller, om det förlängts, före utgången av efterföljande förlängningsperiod.

Det framgår också att [REDACTED] tillämpar de allmänna avtalsvillkoren för försäljning av el till konsument (EL 2012 K rev). Företaget hänvisar till dessa villkor när det gäller konsumentens rätt till ersättning om [REDACTED] inte uppfyller sina åtagandet enligt avtalet.

Konsumenten får också information om att det på [REDACTED] webbplats finns information om konsumenträttigheter, hantering av klagomål, hjälp och stöd vid tvistemål, samt information om åtgärder för energieffektivisering och jämförelseprofiler. Informationen kan även erhållas på annat sätt genom kundservice.

Partnerförsäljning

Partnerförsäljning sker i [REDACTED] butiker och i samband med avtalstecknandet får konsumenten en informationsbroschyr som bland annat inkluderar [REDACTED] särskilda avtalsvillkor för konsumenter.

I informationsbroschyren anges att avtalet som tecknas är *El till Inköpspris*. Avtalet är ett rörligt avtal och priset fastställs månadsvis i efterskott. Priset består av flera komponenter. De komponenter som tillsammans utgör priset baseras på [REDACTED] kostnader för inköp av el i aktuellt elområde under den aktuella månaden. Kostnaden för elcertifikat, energiskatt, moms och månadsavgift (35 eller 55 kronor beroende på förbrukning) tillkommer. [REDACTED] har enligt avtalet rätt att justera elpriset bland annat då avgifter som är knutna till Nord Pool eller Svenska kraftnäts balansansvarsavtal ändras. Detsamma gäller vid ändringar av den så kallade kvotplikten avseende elcertifikat.

Vidare framgår det att avtalet förlängs med 12 månader i taget. Förlängningen sker automatiskt om inte konsumenten sagt upp avtalet senast en månad före avtalets utgång eller, om det förlängts, före utgången av efterföljande förlängningsperiod.

Det framgår också att [REDACTED] tillämpar de allmänna avtalsvillkoren för försäljning av el till konsument (EL 2012 K rev). Företaget hänvisar till dessa villkor när det gäller konsumentens rätt till ersättning om [REDACTED] inte uppfyller sina åtagandet enligt avtalet.

Enligt [REDACTED] får konsumenten också information om att det på företagets webbplats finns information om konsumenträttigheter, hantering av klagomål, hjälp och stöd vid tvistemål, samt information om åtgärder för energieffektivisering och jämförelseprofiler. Informationen kan även erhållas på annat sätt genom kundservice.

Bestämmelser som ligger till grund för beslutet

Krav på att samma kund ska ha både nät- och elhandelsavtal

En elhandlare får ingå avtal om leverans av el i en viss uttagspunkt endast med den elanvändare som enligt avtal med nätkoncessionshavaren har rätt att ta ut el i den uttagspunkten (8 kap. 4 d § ellagen).

Avtalsinformation

Ett avtal mellan en konsument och en elhandlare om leverans av el i konsumentens uttagspunkt ska innehålla uppgifter om

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

Information om avtalsvillkoren och uppgifterna enligt ovan punkter ska lämnas till konsumenten innan avtalet ingås eller bekräftas (11 kap 13 § ellagen).

Information om konsumentens rättigheter

Elhandlare som träffar avtal med konsumenter ska på sina webbplatser bland annat lämna tydlig information om oberoende användarrådgivning, där konsumenten kan få råd om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder och jämförelseprofiler (11 kap. 18 § ellagen).

Tillsyn

Ei har tillsynsansvar över efterlevnaden av 8 kap. 4 d § och 11 kap. 13 § ellagen och får meddela de förelägganden som behövs för att trygga efterlevnaden av bestämmelserna. Ett föreläggande får förenas med vite (12 kap. 1 och 3 §§ ellagen).

Ei:s motivering till beslutet

Krav på att samma kund ska ha både nät- och elhandelsavtal

Det är endast tillåtet för en elhandlare att teckna ett elhandelsavtal med en kund som också har ett elnätsavtal i eget namn. Det är elhandlaren som aktivt måste säkerställa att avtalstecknandet endast sker med kunder som har ett giltigt avtal med ett elnätsföretag (prop. 2005/06:158 s. 27).

I [REDACTED] avtalsvillkor anges att kundens bristande fullgörande av elhandelsavtalet kan bestå i att kunden saknar elnätsavtal i eget namn. [REDACTED] har också medgett att punkten 6.1 andra stycket i de särskilda avtalsvillkoren för konsumenter är missvisande och inte tillämpliga men någon revision av villkoren har trots det inte skett. [REDACTED] uppfyller därför inte kraven i 8 kap. 4 d § ellagen.

Avtalsinformation

Samtlig information om elhandelsavtalets innehåll ska lämnas till konsumenten *innan* avtalet ingås eller bekräftas enligt 11 kap. 13 § andra stycket ellagen. Det saknas undantag till bestämmelsen, vilket innebär att bestämmelsen gäller för samtliga försäljningskanaler som elhandlaren använder sig av. Ändamålet med bestämmelsen är att säkerställa att konsumenten får information om de viktigaste villkoren i avtalet med elhandlaren *innan* avtalet ingås. I det fall som informationen lämnas innan avtalet bekräftas är det konsumentens bekräftelse som avses (prop. 2010/11:70 s. 263).

Kontaktuppgifter

Avtalet mellan konsumenten och elhandlaren ska innehålla uppgifter om elhandlaren namn, adress, telefonnummer och webbplats. [REDACTED] uppger att konsumenten vid *telefonförsäljning* får information om att konsumenten tecknar avtal med företaget innan avtalet ingås. Konsumenten får däremot inga uppgifter om företagets adress, telefonnummer och webbplats. Dessa uppgifter lämnas först efter att avtalet ingåtts i avtalsbekräftelsen och i de särskilda avtalsvillkoren för konsumenter. Vid *direktförsäljning* uppger [REDACTED] att konsumenten innan avtalet ingås får uppgifter om att konsumenten tecknar avtal med [REDACTED] och konsumenten får också uppgifter om företagets postadress och telefonnummer. Däremot får konsumenten ingen uppgift om adressen till företagets webbplats. Denna uppgift lämnas först efter att avtalet har ingåtts i avtalsbekräftelsen och i de särskilda avtalsvillkoren för konsumenter. [REDACTED] uppfyller därför inte kraven i 11 kap. 13 § andra stycket ellagen gällande *telefonförsäljning* och *direktförsäljning*.

Leveransstart

Avtalet ska innehålla uppgifter om när avtalet träffas och vid vilken tidpunkt elhandlaren planerar att överta leveransen till konsumenten. Vid *telefonförsäljning* och *direktförsäljning* lämnar [REDACTED] information om datumet för avtalstecknandet innan avtalet ingås men det saknas information om vid vilken tidpunkt som företaget avser att överta leveransen till konsumenten. Sådan information lämnas i de särskilda avtalsvillkoren för konsumenter efter att avtalet har ingåtts. [REDACTED] uppfyller därför inte kraven i 11 kap. 13 § andra stycket ellagen gällande *telefonförsäljning* och *direktförsäljning*.

Fakturering och betalning

Avtalet ska innehålla uppgifter om villkoren för fakturering och betalning. Det innebär att det intervall för fakturering som har överenskommit ska framgå av avtalet. Även elhandlaren sätt att räkna fram uppgifterna i fakturan ska framgå (prop. 2010/11:70 s. 263). Ei bedömer att konsumenten för att kunna räkna fram uppgifterna i fakturan behöver känna till avtalets samtliga priskomponenter och priset för dessa. Om priset för

enskilda komponenter varierar över tid ska konsumenten informeras om det och i dessa fall ska konsumenten också få information om hur priset fastställs.

[REDACTED] informerar inte, i någon av försäljningskanalerna, konsumenten om vilket faktureringsintervall som har överenskommits, innan avtalet ingås eller bekräftas. Den informationen lämnas först i avtalsbekräftelsen efter att avtalet har ingåtts. [REDACTED] uppfyller därför inte kraven i 11 kap. 13 § andra stycket ellagen gällande *samtliga försäljningskanaler*.

Vid *telefonförsäljning* och *direktförsäljning* av avtalet *El till inköpspris* får konsumenterna, innan avtalet ingås eller bekräftas, information om att avtalet innehåller priskomponenterna inköpspris, kostnad för elcertifikat, månadsavgift, energiskatt och moms. Det saknas dock information om att avtalet även inkluderar avgifter som är knutna till Nord Pool eller Svenska kraftnäts balansansvarsavtal. Den informationen lämnas i de särskilda avtalsvillkoren för konsumenter efter att avtalet har ingåtts. [REDACTED] uppfyller därför inte kraven i 11 kap. 13 § andra stycket ellagen gällande *telefonförsäljning* och *direktförsäljning*.

När avtalet *El till inköpspris* säljs via *telefonförsäljning*, *skriftliga avtal*, *direktförsäljning* och *partnerförsäljning*, så saknas det helt uppgifter om priset för de enskilda priskomponenterna inköpspris, kostnad för elcertifikat, skatt, moms och de avgifter som är knutna till Nord Pool eller Svenska kraftnäts balansansvarsavtal. Utan de uppgifterna kan inte konsumenten räkna fram uppgifterna på fakturan. [REDACTED] uppfyller därför inte kraven i 11 kap. 13 § första stycket 5 och andra stycket ellagen gällande *telefonförsäljning*, *skriftliga avtal*, *direktförsäljning* och *partnerförsäljning*.

Vid *webbförsäljning* av avtalet *El till inköpspris* så anger [REDACTED] visserligen priset för de flesta priskomponenter men det saknas helt uppgifter om priset för de avgifter som är knutna till Nord Pool eller Svenska kraftnäts balansansvarsavtal. Utan de uppgifterna kan inte konsumenten räkna fram uppgifterna på fakturan. [REDACTED] uppfyller därför inte kraven i 11 kap. 13 § första stycket 5 och andra stycket ellagen gällande *webbförsäljning*.

Vid *telefonförsäljning* och *direktförsäljning* av avtalet *El till inköpspris* lämnas uppgifter, innan avtalet ingås eller bekräftas, om att inköpspriset för avtalet varierar månadsvis men det saknas information om att även kostnaden för elcertifikat och de avgifter som är knutna till Nord Pool eller Svenska kraftnäts balansansvarsavtal kan variera. Den informationen lämnas i de särskilda avtalsvillkoren för konsumenter efter att avtalet har ingåtts. [REDACTED] uppfyller därför inte kraven i 11 kap. 13 § andra stycket ellagen gällande *telefonförsäljning* och *direktförsäljning*.

För de priskomponenter som varierar över tid (inköpspris, kostnad för elcertifikat och de avgifter som är knutna till Nord Pool eller Svenska kraftnätsbalansansvarsavtal) i avtalet *El till inköpspris* saknas det, för *samtliga försäljningskanaler*, helt uppgifter om hur priset fastställs. Utan de uppgifterna kan inte konsumenten räkna fram uppgifterna på

fakturan. [REDACTED] uppfyller därför inte kraven i 11 kap. 13 § första stycket 5 och andra stycket ellagen gällande *samtliga försäljningskanaler*.

Avtalsförlängning

För avtal som löper under viss tid ska det enligt ellagen framgå hur avtalet förlängs. Det ska också framgå vad som då gäller (prop. 2010/11:70 s. 263). Ei:s bedömning är att konsumenten åtminstone behöver få information om uppsägningstid, bindningstid och information om att priset för det nya avtalet kan komma att förändras för att kunna bilda sig en fullständig uppfattning om vad förlängningen av avtalet innebär.

Vid *telefonförsäljning* och *direktförsäljning*, lämnar [REDACTED] visserligen information om att avtalet *El till inköpspris* även efter förlängningen har en bindningstid på 12 månader och att avtalet då ska sägas upp före utgången av efterföljande förlängningsperiod men informationen lämnas, i de särskilda avtalsvillkoren för konsumenter, först efter att avtalet har ingåtts. För *samtliga försäljningskanaler* saknas helt information om att priset för det nya avtalet kan komma att förändras. Utan den informationen kan inte konsumenten bilda sig en fullständig uppfattning om vad förlängningen av avtalet innebär. [REDACTED] uppfyller därför inte kraven i 11 kap. 13 § första stycket 7 och andra stycket ellagen gällande *samtliga försäljningskanaler*.

Ersättning om elhandlaren inte uppfyller sitt åtagande

Avtalet ska innehålla uppgifter om villkoren för ersättning om elhandlaren inte uppfyller sitt åtagande enligt avtalet. Inte i någon av *försäljningskanalerna* lämnar [REDACTED] sådan information innan avtalet ingås eller bekräftas. I de särskilda villkoren för konsumenter finns visserligen information om att företaget tillämpar de allmänna avtalsvillkoren för försäljning av el till konsument (EL 2012 K rev). De allmänna avtalsvillkoren finns dock inte bifogade till avtalet och det anges inte heller vad som står i de allmänna avtalsvillkoren gällande ersättning till konsumenten om elhandlaren inte uppfyller sitt åtagande enligt avtalet. Konsumenten ska inte själv behöva söka efter information som elhandlaren har en skyldighet att lämna till konsumenten. [REDACTED] uppfyller därför inte kraven i 11 kap. 13 § första stycket 10 och andra stycket ellagen gällande *samtliga försäljningskanaler*.

Konsumentrelaterad information

Konsumenten ska i avtalsvillkoren få information om hur elhandlaren på sin webbplats lämnar den konsumentrelaterade informationen som anges i 11 kap. 18 § ellagen. Informationen ska även inkludera hur konsumenten på begäran kan få informationen på annat sätt.

För *telefonförsäljning* och *direktförsäljning* lämnar [REDACTED] inte någon sådan information till konsumenten innan avtalet ingås eller bekräftas. [REDACTED] särskilda avtalsvillkor för konsumenter, som konsumenten får del av efter att avtalet ingåtts, innehåller visserligen en upplysning om att information om konsumentens rättigheter, klagomålshantering, tvistlösning och åtgärder för energieffektivisering och jämförelseprofiler finns på företagets webbplats. Det saknas dock en upplysning om att informationen är *oberoende*. Ei:s bedömning är att det är viktigt för konsumenten att

känna till att denna information är *oberoende* eftersom sådan information också kan lämnas av kommersiella aktörer.

För *skriftliga avtal, webbförsäljning* och *partnerförsäljning* lämnar [REDACTED] innan avtalet ingås eller bekräftas information om att det på företagets webbplats finns information bland annat om åtgärder för energieffektivisering och jämförelseprofiler. Det framgår dock inte heller här att informationen om åtgärder för energieffektivisering och jämförelseprofiler är *oberoende*. [REDACTED] uppfyller därför inte kraven i 11 kap. 13 § första stycket 11 och andra stycket ellagen gällande *samtliga försäljningskanaler*.

Resterande villkor

Avtalet ska också innehålla information om var konsumenten kan finna information om elhandlarens priser och övriga villkor, villkoren för uppsägning av avtalet samt hur ersättningen beräknas vid uppsägning i förtid av ett avtal som löper under viss tid. Dessa uppgifter finns visserligen i de särskilda avtalsvillkoren för konsumenter men vid *telefonförsäljning* och *direktförsäljning* får inte konsumenterna del av dessa avtalsvillkor innan avtalet ingås eller bekräftas. [REDACTED] uppfyller därför inte kraven i 11 kap. 13 § andra stycket ellagen gällande *telefonförsäljning* och *direktförsäljning*.

Avtalet ska också innehålla information om den tid som avtalet löper eller om det löper tillsvidare. Vid *webbförsäljning* på den egna webbplatsen finns visserligen denna information i avtalsbekräftelsen men konsumenterna får inte del av informationen innan avtalet ingås eller bekräftas. [REDACTED] uppfyller därför inte kraven i 11 kap. 13 § andra stycket ellagen gällande *webbförsäljning*.

Vite

De aktuella bestämmelserna i ellagen har som syfte att stärka konsumenternas ställning på elmarknaden. Tillgången till korrekt och transparent information är viktig för att konsumenterna ska kunna agera på marknaden, det gäller särskilt när konsumenten tecknar ett nytt elhandelsavtal. För att konsumenten ska ha möjlighet att jämföra erbjudanden från olika aktörer är det viktigt att samtliga avtalsvillkor är kända för konsumenten, oavsett om avtalstecknandet sker på konsumentens eget initiativ eller vid så kallad uppsökandeförsäljning. För att skydda konsumenterna och för att gynna en enkel och kostnadseffektiv bytesprocess av elhandlare är det inte heller tillåtet för en elhandlare att teckna avtal med kunder som inte har något elnätsavtal. Mot bakgrund av detta, med hänsyn tagen till företagets ekonomiska förhållanden och med beaktande av att Ei funnit att [REDACTED] bryter mot två av ellagens konsumentnära bestämmelser finner Ei att föreläggandet ska förenas med vite. Föreläggandet ska för var och en av punkterna 1–4 förenas med ett vite uppgående till sjuttiofemtusen kronor (75 000 kr) för varje påbörjad månad som föreläggandet inte följs räknat sju veckor från det att [REDACTED] tagit del av detta beslut.

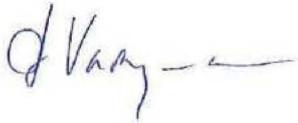
Upplýsning

Ei har inte funnit anledning att gå vidare med tillsynen mot [REDACTED] avseende 8 kap. 12 §, 11 kap. 13 § första stycket 2, 11 kap. 16 § och 11 kap. 18–20 §§ ellagen.

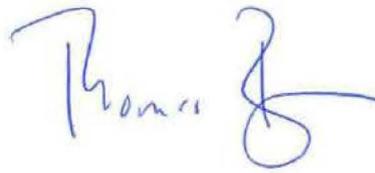
Hur man överklagar

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

Detta beslut har fattats av generaldirektören Anne Vadasz Nilsson. Vid den slutliga handläggningen deltog även chefsekonomen Therése Hindman Persson, tillförordnade chefsjuristen Göran Morén, tillförordnade avdelningschefen Daniel Norstedt, juristen Claes Vendel Nylander, juristen Johan Nordström och samordnaren Thomas Björkström, föredragande.



Anne Vadasz Nilsson



Thomas Björkström

Bilagor:

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