

Konsumenträtt

Stockholms Elbolag AB

Föreläggande att lämna avtalsvillkor till konsumenter innan avtal ingås

Beslut

Energimarknadsinspektionen (Ei) förelägger Stockholms Elbolag AB (559020-2049) att senast den 6 juli 2021 göra följande.

- 1 När konsumenter vid telefonförsäljning erbjuds att ingå avtal via sms, ska de avtalsvillkor som följer av 11 kap. 13 § ellagen (1997:857) lämnas till konsumenten innan avtalet ingås. Villkoren ska lämnas på ett sätt som gör det möjligt för konsumenten att direkt ta del av dem i en läsbar och varaktig form.
- 2 Redovisa till Ei på vilket sätt företaget uppfyller föreläggandet enligt punkt 1 att lämna avtalsvillkoren till konsumenter innan avtalet ingås.

Beskrivning av ärendet

Ei inledde i juni 2020 tillsyn mot Stockholms Elbolag som en del i en planerad tillsynsinsats där urvalet av företag har gjorts med grund i de klagomål som myndigheten har fått in. Inom ramen för tillsynen har Ei vid två tillfällen ställt frågor till Stockholms Elbolag och begärt att företaget ska skicka in underlag.

Vid det första tillfället den 17 juni 2020 ställde Ei frågor om Stockholms Elbolags kundförhållanden, hur avtalsvillkor lämnas till konsumenter och om företaget tillämpar faktureringsavgifter. Dessutom skulle företaget skicka in en kopia på en faktura som har skickats till en kund som har samfakturerings tjänst eller betalar en PEC-avgift (Premium Energi Certifiering). Samfakturerering innebär att kundens nätföretag skickar elnätsfakturan till Stockholms Elbolag så att kunden kan få en gemensam faktura för elhandel och elnät. Den 17 november 2020 frågade Ei om företagets rutiner vid telefonförsäljning.

Stockholms Elbolag har svarat på frågorna och skickat in en faktura, flera dokument som beskriver försäljningsprocessen, det sms som skickas till konsumenter som tackat ja till avtal efter telefonförsäljning samt inspelningar av avtalsbekräftelse vid telefonförsäljning.

Företagets svar om försäljningsprocessen vid telefonförsäljning

Stockholms elbolag har svarat att andra företag har anlätats för att genomföra telefonförsäljning. Om konsumenten under samtalet är intresserad av att teckna avtal skickas ett sms till deras mobiltelefon och konsumenten måste svara på sms:et för att avtalet ska börja gälla. Det sms som skickas till konsument som tackat ja till avtal efter telefonförsäljning ser ut så här.

Hej NAMN, TFN-NUMMER Tack för ett trevligt samtal! Här kommer ditt erbjudande. För att beställa, svara JA eller OK på detta sms. Från det att du svarar på detta sms har du enligt distansavtalslagen 14 dagars ångerrätt. För ånger kontakta telefonnummer +4673 471 39 21, mellan 10:00-16:00 med lunchstängt 12:00-13:00 Kampanjen som vi kommit överens om är Fastpris elpris 69 öre Bindningstiden på detta avtal är 36 månader och uppsägningstiden är 1 månad. Det tillkommer en fast en månadsavgift på 49 kr/månaden Adressen detta avtal gäller på är: ADRESS Vi har idag slutit en överenskommelse om att Stockholms Elbolag AB eller den bolaget förordnar i sitt ställe får fullmakt att inhämta uppgifter om ditt elnätavtal, elhandelsavtal samt samtliga energikostnader även rätten att säga upp ditt nuvarande elavtal. Stockholms Elbolag får även rätten att adressändra ditt befintliga elnätsavtal och elhandelsavtal och övriga energikostnader och får rätten vidarefakturera detta som en samfaktura, enligt våra skriftliga avtalsvillkor. Stockholms Elbolag AB är ett fristående elbolag som inte har något samarbete med ditt elnätsbolag eller ditt nuvarande elhandelsbolag. När jag besvarat detta sms godkänner jag Stockholms Elbolags skriftliga avtalsvillkor på www.stockholmselbolag.se

Företagets svar på frågor om fakturaavgift

Stockholms Elbolag har uppgett att konsumenter inte betalar någon avgift för samfakturering av elhandel och elnät och att vissa näringsidkare med många anläggningar betalar en avgift för att erhålla en samfaktura. PEC-avgiften kostar 49 kronor per månad och med den tjänsten får kunden sin el från svensk vindkraft. Företaget har skickat in en faktura som har skickats till en konsument som har en samfaktureringstjänst. Fakturan innehåller inte någon fakturaavgift.

Enligt Stockholms Elbolags avtalsvillkor ingår samfaktureringstjänsten i PEC-avgiften.

Bestämmelser som ligger till grund för beslutet

Ellagen (1997:857)

Elleverantörer får inte debitera någon avgift för att tillhandahålla elanvändarna fakturor och faktureringsinformation om energianvändningen. (8 kap. 14 §)

Ett avtal mellan en konsument och en elleverantör om leverans av el i konsumentens uttagpunkt ska innehålla uppgifter om

- 1 elleverantörens namn, adress, telefonnummer och webbplats,
- 2 elleverantörens åtagande gentemot konsumenten,
- 3 när avtalet träffas och vid vilken tidpunkt elleverantören planerar att överta leveranserna till konsumenten,
- 4 var konsumenten kan finna information om elleverantörens 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 elleverantören inte uppfyller sitt åtagande enligt avtalet, och
- 11 hur elleverantören på sin webbplats samt på begäran på annat sätt tillhandahåller den ytterligare konsumentrelaterade information som anges i 18 §.

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

Ei har tillsynsansvar över efterlevnaden av 11 kap. 13 § ellagen och får meddela de förelägganden som behövs för att trygga efterlevnaden av bestämmelsen. (12 kap. 1 och 3 §§)

Ei:s motivering till beslutet

Hur avtalsvillkoren lämnas till konsument vid försäljning över telefon

Utredningen i ärendet visar att konsumenten vid telefonförsäljning tecknar avtal genom att svara JA eller OK på ett sms som skickas ut efter att konsumenten i samtal med säljare sagt sig vilja ingå avtal. Försäljningsprocessens utformning innebär att sms:et är konsumentens första möjlighet att ta del av avtalsvillkoren. Sms:et hänvisar till avtalsvillkoren genom adressen till webbsidan www.stockholmselbolag.se, Stockholms Elbolags startsida. För att nå avtalsvillkoren från webbsidan behöver konsumenten själv navigera vidare till en sida som är avsedd för att teckna elavtal via webben. Först genom att scrolla ner på den sidan kan konsumenten hitta en länk till avtalsvillkoren inbäddad i det finstilta. Länken anges med en text som har mindre typsnitt än den övriga texten på sidan och är ihopblandad med annan text.

Stockholms Elbolag uppfyller inte bestämmelsen om att lämna avtalsvillkor

Information om de viktigaste avtalsvillkoren ska ges till konsumenten innan avtalet ingås eller bekräftas så att villkoren är kända på förhand. Om avtal ingås genom en mellanhand ska de upplysningar som avses också tillhandahållas innan avtalet ingås.¹ Detta innebär att Stockholms Elbolag måste lämna upplysningar om samtliga avtalsvillkor som framgår av 11 kap. 13 § ellagen till konsumenten innan konsumenten tackar ja till att teckna avtalet.

Konsumentbestämmelser ska tolkas utifrån konsumentens perspektiv. Skyldigheten att lämna information om avtalsvillkor till konsumenter innebär att konsumenterna ska upplysas om själva villkoren. Det betyder att konsumenten ska få den aktuella villkorstexten i sin helhet direkt eller genom att villkoren nås via en direktlänk till den webbsida där villkorstexten framgår på ett tydligt sätt i ett format som konsumenten kan spara. Det räcker inte att hänvisa till en webbplats där konsumenterna måste leta sig fram till villkoren.

Ei bedömer att det är svårt för en konsument att på webbsidan www.stockholmselbolag.se hitta de aktuella avtalsvillkoren. En länk till www.stockholmselbolag.se i ett sms är således inte tillräckligt för att Stockholms Elbolag ska anses ha lämnat information om avtalsvillkoren direkt till konsumenten. Stockholms Elbolag har därmed inte uppfyllt kravet att lämna villkoren till konsumenten innan avtalet ingås när det gäller försäljning via telefon.

¹ Se prop. 2010/11:70 Tredje inreklamspaketet för el och naturgas på s. 263

Företaget ska därför föreläggas att lämna information om avtalsvillkoren på ett sådant sätt att konsumenter får tillgång till avtalsvillkoren innan avtalet ingås eller bekräftas.

För att säkerställa att konsumenten får information om de viktigaste villkoren i avtalet innan avtalet ingås via sms kan företaget exempelvis tillhandahålla en webblänk i sms:et som leder direkt till den sidan där de aktuella avtalsvillkoren tydligt framgår.

Fakturavgift för samfakturerings

Ei:s granskning av de fakturaavgifter som Stockholms Elbolag tillämpar pågår fortfarande. Ei kommer att ställa ytterligare frågor till företaget.

För kännedom

En upplysning om detta tillsynsbeslut lämnas på Elpriskollen genom att en tillsynssymbol visas på Stockholms Elbolags samtliga avtal. Tillsynssymbolen finns kvar tills samtliga åtgärder som krävs enligt detta föreläggande har genomförts. Om beslutet upphävs eller ändras av domstol tas symbolen bort.

Upplýsningar

För att underlätta handläggningen bör de begärda uppgifterna skickas via e-post till registrator@ei.se. Vänligen ange Ei:s ärendenummer i alla kontakter med myndigheten.

Skriftliga svar och bifogade dokument som lämnas till Ei blir allmänna handlingar hos oss. Ni kan ange om det finns uppgifter som ni anser ska omfattas av sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Specificera uppgiften och motivera varför den ska vara hemlig. Ei tar sedan ställning till sekretessen.

Om ni inte vidtar de åtgärder som Ei begär i föreläggandet inom den angivna tiden kan Ei förena föreläggandet med vite. Ett vite är ett belopp som en domstol eller annan myndighet kan kräva att den som inte följt myndighetens beslut ska betala.

Har ni några frågor med anledning av begäran kan ni kontakta Jonas Grape, jonas.grape@ei.se.

Hur man överklagar

Information om hur man överklagar finns i bilaga 1.

Detta beslut har fattats av avdelningschefen Karin Alvehag. Föredragande var juristen Jonas Grape.

Beslutet har fattats digitalt och saknar därför underskrifter.

Karin Alvehag

Jonas Grape

Bilagor

1. Hur man överklagar

Skickas till

Stockholms Elbolag AB (delges)