

Konsumenträtt

Enkla Elbolaget AB

2023-03-24

2023-100330-0009

Tillsyn avseende information vid övertagande av kunder avslutas

Beslut

Energimarknadsinspektionen (Ei) avslutar tillsynen och skriver av ärendet.

Beskrivning av ärendet

Ei inledde tillsyn mot Enkla Elbolaget i januari 2023 efter klagomål från kunder som överlåtits från DoGood El till Enkla Elbolaget. DoGood El förlorade sitt balansansvar den 1 oktober 2022 och överlät i samband med detta sina kunder till Enkla Elbolaget. Enligt klagomålen har Enkla Elbolaget ändrat villkoren för elavtal utan att informera kunderna om det. Tillsynen har syftat till att granska hur Enkla Elbolaget följt ellagens bestämmelser när de tagit över kunder från DoGood El. Enkla Elbolaget har inom ramen för tillsynen förelagts att lämna upplysningar och handlingar till Ei.

Enkla Elbolagets yttrande

Enkla Elbolaget har uppgett att de skickade ut ett pressmeddelande den 16 september 2022 där det stod att de kunder som skulle tas över från DoGood El från och med den 1 oktober 2022 erbjöds elavtalet *Relaxa*. Även DoGood El informerade kunderna om elavtalet *Relaxa* den 16 september 2022. Den 17 september 2022 skickade Enkla Elbolaget ut en skrivelse till DoGood Els kunder. Till skrivelsen bifogades ett välkomstbrev och avtalsvillkor. I välkomstbrevet stod det bland annat vilka skillnader som avtalet medfört för kunderna. Ett flertal kunder tog kontakt med Enkla Elbolaget för att ställa frågor eller tacka nej till erbjudandet. Enkla Elbolaget accepterade detta och inget avtal ingicks med dessa kunder.

Enkla Elbolaget har uppgett att DoGood El hade bristfällig dokumentation kring vilka avtalsformer och priser kunderna hade. Enkla Elbolaget har dock så långt som möjligt, efter den information som fanns, genomgående haft för avsikt att matcha och även utkonkurrera de priser som kunderna hade med DoGood El.

Företaget har dock erbjudit den särskilda avtalsformen *Relaxa*. I samband med detta har kunderna dels erbjudits avtalet utan någon bindningstid, dels fått möjlighet att inte acceptera erbjudandet och i stället välja en annan leverantör eller få ett anvisat avtal.

I samband med att Enkla Elbolaget kommunicerade erbjudandet av *Relaxa* fick ett fåtal av kunderna erbjuda att återkomma med information om de ansåg sig ha ett specialavtal med DoGood El. Enkla Elbolaget har frågat dessa kunder om avtalets innehåll och villkor men kunderna har inte kunnat uppvisa någon skriftlig dokumentation eller på annat vis kunnat styrka innehåll, pris eller liknande för något specialavtal. DoGood El har inte heller tillgång till någon information eller dokumentation om att det skulle finnas några specialavtal eller fastprisavtal. Enkla Elbolaget har uppgett att man har velat erbjuda en konkurrenskraftig motsvarighet till kundernas tidigare avtal och därmed inte velat ändra villkoren till det sämre.

DoGood Els särskilda avtalsvillkor för konsumenter

Ei har tagit del av DoGood Els särskilda avtalsvillkor för elavtal med konsumenter som gällde från och med den 8 juni 2020. Av avtalsvillkoren framgår att DoGood El får överlåta avtalet till ett annat företag med oförändrade villkor.

Bestämmelser som ligger till grund för beslutet

Ellagen (1997:857)

En elleverantör 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. De nya villkoren får inte börja tillämpas förrän tidigast två månader efter det att meddelandet har skickats. (11 kap. 16 §)

Ei:s motivering till beslutet

DoGood EL överlät kunderna till Enkla Elbolaget

I det nu aktuella fallet upphörde avtalet mellan DoGood El och det företag som hade anlåtats för att sköta balansansvaret. En elleverantör får bara leverera el om någon har åtagit sig balansansvaret för företagets leveranser.¹ Om en elleverantör

¹ Prop. 2008/09:168 s. 24.

förlorat sitt balansansvar har företaget en tidsfrist på tio vardagar att återställa balansansvaret.² Om företaget inte anmält någon ny balansansvarig före utgången av tidsfristen får elleverantören inte längre leverera el och nätkoncessionshavarna ska anvisa samtliga berörda elanvändare på deras nät till en ny elleverantör.³

När DoGood El förlorade sitt balansansvar hade företaget fyra valmöjligheter. De kunde antingen själva teckna ett balansavtal med Svenska kraftnät, teckna avtal med en ny extern balansansvarig, låta fristen passera och därmed låta kunderna anvisas en ny elleverantör eller överlåta kunderna till en ny elleverantör. DoGood El valde det sista alternativet och överlät sina kunder till Enkla Elbolaget.

Enkla Elbolagets skyldigheter gentemot kunderna

Enkla Elbolaget har genom överlåtelsen tagit över elavtalen med kunderna och därmed även de skyldigheter som DoGood El hade gentemot dem. Vid anvisning av kunder enligt ellagen får kunderna ett avtal med nya villkor. Vid en civilrättslig överlåtelse av kunder till en ny elleverantör har kunderna som huvudregel kvar sitt ursprungliga elavtal även efter överlåtelsen. Det är vanligt att elleverantörers avtalsvillkor innehåller en klausul om att villkoren ska vara oförändrade vid överlåtelse till annan elleverantör. En sådan klausul fanns i DoGood Els särskilda avtalsvillkor för konsumenter.

Enkla Elbolaget har uppgett att de nya kunderna erbjöds företagets elavtal *Relaxa*. Enligt Enkla Elbolaget fick kunderna möjlighet att välja mellan att acceptera avtalet *Relaxa*, gå till en annan leverantör eller få ett anvisat avtal. Enkla Elbolagets erbjudande innebar i praktiken att kundernas befintliga avtal ändrades. Enkla Elbolaget har uppgett att de inte haft för avsikt att ändra villkoren för avtalen, men det är ändå vad som har skett. Kunderna har inte haft möjlighet att välja att ha kvar sina befintliga avtal.

Om kunder haft tidsbestämda avtal med DoGood El har Enkla Elbolaget varit skyldiga att leverera el enligt detta avtal. Om kunder haft avtal som löpt tills vidare med DoGood El har Enkla Elbolaget varit skyldiga att informera om eventuella ändringar i ett särskilt meddelande senast två månader innan ändringen (11 kap. 16 § ellagen). Kunderna fick informationen om ändringen den 16 september 2022, det vill säga cirka två veckor innan ändringen den 1 oktober 2022. Kunderna har därmed inte fått informationen om ändringen i tid.

² 8 kap. 4 e § ellagen.

³ 8 kap. 4 f § 3 st. och 4 g § 1 st. ellagen.

Sammantaget visar utredningen att Enkla Elbolaget har ändrat kundernas avtal utan att iaktta de skyldigheter bolaget hade att informera kunderna i enlighet med ellagens bestämmelser.

I vissa situationer är det inte lämpligt att ta över kunder från ett annat bolag

Enkla Elbolaget har framfört ett antal omständigheter för att förklara företagets agerande. Företaget har bland annat uppgett att de hade ont om tid och att de fått bristande information om kundernas befintliga avtal från DoGood El. Dessa omständigheter påverkar inte bedömningen att Enkla Elbolaget har brustit i sin informationsskyldighet gentemot kunderna. Däremot innebär dessa faktorer att det inte varit möjligt för Enkla Elbolaget att leva upp till sina skyldigheter gentemot kunderna. Eftersom företaget inte haft tillräcklig information om kundernas avtal har de exempelvis inte kunnat överta kundernas befintliga avtal oförändrade eller ge kunderna information om ändringar i tid.

Enkla Elbolaget har också beskrivit att DoGood Els kunder skulle stå avtalslösa om Enkla Elbolaget inte tog över kunderna. Detta stämmer inte eftersom det finns bestämmelser i ellagen om hur kunder ska tas om hand när en elleverantör förlorat sitt balansansvar. Även om det är möjligt för ett annat elhandelsföretag att ta över en kundstock är det inte alltid lämpligt. Om det övertagande företaget inte kan leva upp till de skyldigheter företaget har gentemot kunderna, exempelvis på grund av bristande information eller en kort tidsfrist, kan det vara lämpligare att kunderna anvisas en elleverantör i enlighet med gällande regler.

Tillsynen avslutas

Ei har granskat Enkla Elbolagets övertagande av DoGood Els kunder och i detta beslut framfört synpunkter på företagets agerande. Det är ovanligt att elhandlare förlorar sitt balansansvar. Ei har ingen möjlighet att kräva att kundernas nuvarande avtalsvillkor ändras så att de kan få tillbaka sina gamla avtal. Ei avslutar därför tillsynen utan ytterligare åtgärder.



Detta beslut har fattats av juristen Jonas Grape. Föredragande var juristen Rebecca Lyxell.

Beslutet har fattats digitalt och saknar därför underskrifter.

Jonas Grape

Rebecca Lyxell

Skickas till

Enkla Elbolaget (utan delgivning)

2023-03-24

2023-100330-0009