

området. Det finns också ett avsnitt där Ei lyfter vikten av samverkan med andra myndigheter för att säkerställa ett helhetsperspektiv och regelefterlevnad.

Åtgärdsförslag

Starkare skydd för mikroföretag

Förslag	Förklaring
14 dagars ångerrätt för mikroföretag	Mikroföretag får en ångerrätt på 14 dagar vid tecknande av elhandelsavtal på distans eller utanför elhandelsföretagets affärslokaler.
Alternativ tvistlösning för mikroföretag	Mikroföretag får rätt till en alternativ tvistlösning utanför domstol för elhandelsrelaterade ärenden.

Ramverket för mellanhänder och elhandelsföretag förtydligas

Förslag	Förklaring
Ellagens kundbestämmelser utvidgas så att mellanhänder omfattas	Kundbestämmelser i ellagen föreslås inte endast gälla elhandelsföretag utan även mellanhänder som verkar på elhandelsmarknaden.
Anmälningsskyldighet för elhandelsföretag och mellanhänder på elhandelsmarknaden	Elhandelsföretag och mellanhänder på elhandelsmarknaden ska vara skyldiga att anmäla sin verksamhet till Ei. Anmälan ska inkludera grundläggande uppgifter om företaget samt hur många kunder företaget har.

Förändringar vid byte av elhandelsföretag och vid hantering av fullmakter

Förslag	Förklaring
Rätt för elanvändare att pausa byte av elhandelsföretag	En elanvändare ska kunna pausa ett byte av elhandelsföretag i situationer där elanvändaren inte anser att ett nytt elhandelsavtal ingåtts.
Separera fullmakter från övriga avtalsvillkor	Fullmakter ska vara tydligt separerade från övriga avtalsvillkor i ett elhandelsavtal. Fullmakter behöver även godkännas separat av elanvändare.
Standardisera fullmakter	Branschen bör standardisera fullmakter på elmarknaden så att innehållet i fullmakterna blir tydligt för elanvändare samt att processerna på marknaden förenklas.

Förbättrade villkor när avtalsrelationen avslutas

Förslag	Förklaring
Maximalt en månads uppsägningstid för elhandelsavtal	Uppsägningstidens längd för ett elhandelsavtal får inte överskrida en månad.
Reglera metoden för beräkning av brytavgifternas storlek	Metoden för beräkningen av brytavgifternas storlek ska regleras.

Frånkopplingsreglerna bör utökas

Förslag	Förklaring
Utökad ansvar för elnäts- och elhandelsföretag i frånkopplingsituationer	<p>Elnätsföretagens ansvar i frånkopplingsituationer förtydligas. Elnätsföretag ska avstå från att gå vidare med en frånkoppling om det finns anledning att befara att en begärd frånkoppling vilar på felaktiga grunder.</p> <p>Elhandelsföretag ska redovisa skälen till en begäran om frånkoppling och intyga att fordringen som ligger till grund för begäran inte är tvistig. Informationen ska lämnas till elnätsföretaget i samband med frånkopplingsbegäran.</p>
Informationsskyldighet om frånkopplingar	Elnätsföretag ska vara skyldiga att informera Ei om frånkopplingar av elanvändare och skälen till frånkopplingarna.

Teman utöver åtgärdsförslagen

Fokusområde	Förklaring
Telefonförsäljning på elhandelsmarknaden	Stärkt skydd för konsumenter och mikroföretag behövs.
Samverkan mellan myndigheter	Vikten av samverkan mellan myndigheter för att motverka oschyssta affärsmetoder.

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Elhandelsmarknaden avreglerades 1996 och har sedan dess genomgått en mognadsprocess. Problemen som elanvändarna kan uppleva har ändrat karaktär från att handla om till exempel sena mätaravläsningar och förseningar vid byte av elhandelsföretag till att till stor del handla om affärsmetoder som på olika sätt försämrar elanvändarnas situation. Dagens problem kan ofta knytas till vilseledande metoder som används vid uppsökande försäljning. Det kan exempelvis handla om att använda sig av ogiltiga eller gamla fullmakter eller att på annat sätt genomföra ett byte av elhandelsföretag mot kundernas vilja. Elhandelsföretag som använder sig av sådana metoder tillämpar inte sällan andra tvivelaktiga metoder även efter att ett avtal har ingåtts. Det kan exempelvis handla om bristande information, långa uppsägningstider, höga brytavgifter och hot om fränkoppling om kunderna bestrider sina fakturor. Sammantaget benämns denna typ av agerande som oschyssta affärsmetoder i denna rapport.

De flesta elhandelsföretag följer regelverken och agerar på ett schysst sätt mot elanvändarna. Genom Ei:s klagomålshantering och tillsynsarbete samt via kontakter med andra myndigheter och organisationer kan Ei se att det är ett fåtal elhandelsföretag som står för en stor del av problemen på elhandelsmarknaden.

Många av problemen som kunderna upplever faller utanför ellagens tillämpningsområde. Ellagens så kallade kundbestämmelser reglerar främst elhandelsföretagens skyldigheter efter att ett avtal har ingåtts. Elhandelsföretagens marknadsföring och information inför ett köp övervakas primärt av Konsumentverket.

Ei bedömer att problematiken och utvecklingen av oschyssta affärsmetoder är mycket allvarlig. Mot bakgrund av de problem som oschyssta affärsmetoder innebär för konsumenterna och mindre företag har Ei under 2021 initierat projektet Oschyssta affärsmetoder på elhandelsmarknaden för att ta fram förslag på åtgärder som kan bidra till att minska problemen på den svenska elhandelsmarknaden.

1.2 Syfte och metod

Syftet med arbetet har varit att ta fram, formulera och analysera åtgärdsförslag som tar sikte på de oschyssta affärsmetoder som identifierats. Åtgärdsförslagen är avsedda att förbättra elanvändarnas situation på elhandelsmarknaden och

förbättra marknadens funktion, med tonvikt på konsumenter och mindre företagskunder.

För att identifiera de särskilt återkommande och allvarliga problemen som oschyssta affärsmetoder skapar för elanvändare har Ei studerat de klagomål från konsumenter och mindre företag som kommit in till myndighetens funktion för konsumentkontakt, Konsumenternas energimarknadsbyrå (Energimarknadsbyrån) och Konsumentverket. Särskilt allvarliga och ofta återkommande problem för elanvändare på elhandelsmarknaden är utgångspunkten i rapporten. Även erfarenheter från myndigheternas tillsyn har varit viktiga för att förstå problembilden.

Under arbetets gång har Ei fört dialog med Konsumentverket, Energimarknadsbyrån, Energiföretagen Sverige¹, Oberoende elhandlare och Svensk Handel. I stort överensstämmer uppfattningarna om problembeskrivningarna. Ei har även tagit fram en bruttolista med åtgärdsförslag, vilken stämts av med organisationerna. De föreslagna åtgärderna har fått sin utformning mycket tack vare utbytet av idéer, tankar och erfarenheter i den externa dialogen.

Åtgärdsförslagen som presenteras i denna rapport har analyserats utifrån aspekter som exempelvis vilken effekt de kan få, på egen hand och gemensamt. Förslagen är av olika karaktär och inriktning och kan till exempel innebära förändringar i författning eller allmänna avtalsvillkor. Ei har valt ett arbetssätt där åtgärdsförslagen är tänkta att bearbetas i flera steg och tas vidare av olika utförare. Det innebär att föreslagna regelförändringar och konsekvenser beskrivs kortfattat och att det inte lämnas konkreta författningsförslag med en utförlig konsekvensutredning i denna rapport. Skälet till detta är också strävan efter att ha ett öppet förhållningssätt och skapa ett utrymme för dialog om åtgärdsförslagen innan de förverkligas.

Rapporten kommer att överlämnas till Infrastrukturdepartementet och Ei planerar att under 2022 arbeta vidare med de förslag som ligger inom myndighetens ansvarsområde.

Kapitel 4 om telefonförsäljning tillkom efter att utredningen om ett moderniserat konsumentskydd lämnat sitt slutbetänkande i oktober 2021². Utredningen kom fram till att det för närvarande inte finns anledning att vidta ytterligare lagstiftningsåtgärder för att stärka konsumentskyddet vid telefonförsäljning. Det

¹ Ei har även tagit del av Energiföretagen Sveriges rapport från april 2021, Vad behövs för att komma till rätta med oschyssta affärsmetoder på elmarknaden?

² En uppföljning av skriftlighetskravet vid telefonförsäljning, SOU 2021:79.

konstaterades dock att telefonförsäljning av elhandelsavtal är problematisk, vilket är en uppfattning som Ei delar.

Problemen med oschyssta affärsmetoder finns även i övriga nordiska länder. Ei deltar i Nordic Energy Regulators (NordREG) som är ett samarbete mellan de nordiska tillsynsmyndigheterna för energi. På kundsidan är Ei ordförande i NordREG Retail Market Working Group vars arbete syftar till att stärka kundernas ställning på de nordiska slutkundsmarknaderna för el. Gruppen har under 2021 särskilt fokuserat på problemen med oschyssta affärsmetoder och kommer att publicera en rapport om dessa erfarenheter i början av 2022.

2 Klagomål om oschyssta affärsmetoder

I detta kapitel presenteras klagomål och problem som Ei har fått kännedom om på elhandelsmarknaden. De exempel som återges baseras på de klagomål som kommit in till Ei:s funktion för konsumentkontakt, Energimarknadsbyrån och Konsumentverket.

2.1 Vad är oschyssta affärsmetoder?

Begreppet oschyssta affärsmetoder används för att beskriva agerandet hos de elhandelsföretag som elanvändarna upplever skapar problem på elhandelsmarknaden. Det kan exempelvis handla om att använda negativ avtalsbindning, ogiltiga fullmakter eller vilseledande försäljningsargument. Ei ser även användandet av oskäliga avtalsvillkor, med exempelvis långa uppsägningstider och höga brytavgifter, som en oschysst affärsmetod.

I detta avsnitt beskrivs särskilt allvarliga eller återkommande oschyssta affärsmetoder som förekommer på elhandelsmarknaden. Informationen om kundklagomål kommer från Ei:s ärendehanteringssystem där klagomål från elanvändare registreras av funktionen för konsumentkontakt. Exempelen är anonymiserade och omformulerade för att bli mer tydliga för läsaren.

Elanvändaren får ett avtal utan att ha tecknat något

Grunden i avtalsrätten är att parterna är överens om att ingå ett avtal med varandra. Klagomål till Ei vittnar dock om att elhandelsavtal har ingåtts i strid med elanvändarens egentliga önskan. I vissa fall har elanvändare tackat ja till att få mer information om ett elhandelsavtal men i stället fått en bekräftelse på ett ingånget avtal.

Exempel

Jag blev uppringd av en försäljare och svarade okej på ett sms för att få mer information om avtalet. Försäljaren intygade att svaret inte skulle binda mig till något avtal. Tiden går och jag får ingen information och glömmer bort samtalet. 20/11 dimper det ner två brev i brevlådan. En avtalsbekräftelse som är daterad 29/10, där det står att jag ingått avtal med det nya elhandelsföretaget och att jag har rätt att ångra mig i 14 dagar, och en faktura daterad 13/11. Jag har försökt att få kontakt med elhandelsföretaget för att bestrida fakturan men hamnar i en telefonkö som aldrig tar slut.

Elanvändaren lämnar en fullmakt utan att veta om det

Otydliga fullmakter kan skapa problem för elanvändare. Elhandelsföretag och mellanhänder använder fullmakter för att få tillgång till elanvändares anläggningsuppgifter som finns hos elnätsföretagen. Dessa uppgifter identifierar elanvändarens elmätare och behöver anges vid ett byte av elhandelsföretag. Fullmakter används även vid så kallad samfakturering, där elanvändarens kostnader för flera olika tjänster som exempelvis elnät, telekom och pellets samlas på elhandelsfakturan. Fullmakter om samfakturering kan finnas med bland elhandelsavtalets villkor, vilket medför en risk att elanvändare missar att en fullmakt lämnas samtidigt som avtalsvillkoren godkänns.

Det finns inga särskilda krav på fullmakter på elhandelsmarknaden, till exempel att de ska vara skriftliga eller ha en begränsad giltighetstid. Exempel på problem som uppstått på grund av detta är att elanvändare blivit överraskade av ett byte av elhandelsföretag till följd av en att en muntlig fullmakt lämnats eller att bytet skett lång tid efter att fullmakten lämnats.

Exempel

Jag har fått fakturor från ett elhandelsföretag jag aldrig pratat med. Jag har betalat två fakturor i god tro som detta företag skickat innan jag märkte att det var något som inte stämde. Jag har inte tecknat något avtal med elhandelsföretaget men de påstår att jag har gett en fullmakt att byta elhandelsföretag till dem och att de har en ljudfil som bevisar detta.

Förlorad information vid samfakturering

Det finns exempel på flera olika problem som uppstått vid samfakturering. Samfakturering innebär att en elanvändares kostnader för exempelvis elhandel och elnät betalas genom samma faktura. Det är vanligt att elhandelsföretag som ingår i samma koncern som ett elnätsföretag, erbjuder samfakturering. Samfakturering kan också ske när ett fristående elhandelsföretag eller en mellanhand erbjuder det. De klagomål Ei tagit emot avser de fall där ett fristående elhandelsföretag eller en mellanhand erbjudit samfakturering.

När ett fristående elhandelsföretag eller en mellanhand tillhandahåller samfakturering innebär det att elnätsföretaget skickar elanvändarens fakturor och information till det samfakturerande företaget. En fullmakt från elanvändaren krävs för att detta ska vara möjligt. Att elanvändare inte längre får någon information från elnätsföretaget kan skapa problem, särskilt i de fall när elanvändaren betalar fakturan men det samfakturerande företaget i sin tur inte betalar vidare kostnaden till elnätsföretaget. Klagomål visar att elanvändare tagit emot informationen om obetalda elnätsfakturor först när ett inkassokrav kommit.

Exempel

Jag driver ett mindre företag och har ett avtal med samfakturering. Det har visat sig att det samfakturerande företaget inte har betalat vidare elnätskostnaden till elnätsföretaget och nu har elen stängts av på grund av detta.

Ingen bindningstid men lång uppsägningstid

En typ av klagomål som förekommit är att elanvändare upptäckt att avtalet har en lång uppsägningstid, upp till 36 månader. Det är inte ovanligt att elanvändare missat att uppmärksamma uppsägningstiden innan avtalstecknandet vilket i vissa fall beror på att elhandelsavtalen marknadsförs och säljs in som elhandelsavtal *utan bindningstid*. När väl elanvändaren vill säga upp elhandelsavtalet upptäcks att avtalet har en mycket lång uppsägningstid.

Exempel

Jag tecknade avtal hos ett elhandelsföretag per telefon under november 2018. Jag lovades mycket billigare elkostnad, ingen bindningstid, endast en faktura och att jag när som helst kunde byta elhandelsföretag. Första fakturan fick jag igår, det blev nästan 1 000 kr dyrare än förut. Jag har inte haft så hög elkostnad tidigare, och vill inte stanna kvar som kund. Då kom ännu en smäll, elhandelsavtalet jag tecknat har 24 månaders uppsägningstid, om jag bryter avtalet kommer jag få betala 20 000 kr i brytavgift. I den ljudinspelning som skedde vid avtalstecknandet nämner säljaren 24 månaders uppsägningstid, men jag hade inte riktigt uppfattat det eftersom säljaren sa att jag kunde byta när som helst och att det inte var någon bindningstid.

Twistig fordran och hot om frånkoppling

Det förekommer klagomål från elanvändare om att elhandelsföretag har hotat med frånkoppling vid twistig fordran, exempelvis då elanvändaren bestridit elhandelsavtalet eller en faktura. I vissa fall har elhandelsföretaget drivit sådana situationer vidare till frånkoppling trots att frånkoppling inte ska ske när en fordran är twistig.

Exempel

Min el har stängts av trots att det föreligger en tvist med mitt elhandelsföretag. Elhandelsföretaget påstår att jag är kund trots att jag aldrig tecknat något avtal. Dessutom har alla elhandelsfakturor skickats till fel adress. Nu har elhandelsföretaget kontaktat elnätsföretaget som har stängt av elen. Elhandelsföretaget kräver mig nu på 6 000 kronor för att elen ska slås på igen.

Elanvändare tvingas betala höga brytavgifter

Om en elanvändare bryter ett tidsbundet elhandelsavtal i förtid kan elhandelsföretaget utkräva en så kallad brytavgift. Konsumenter ska kunna ta del av hur brytavgiften, som kan sägas vara ett skadestånd för avtalsbrott, beräknas i elhandelsavtalets avtalsvillkor. Ei har fått kännedom om att både konsumenter och näringsidkare har drabbats av höga brytavgifter då de i förtid brutit ett elhandelsavtal.

Höga brytavgifter används systematiskt på ett oschysst sätt och elanvändare tvingas välja mellan att stanna kvar i en avtalsrelation de inte vill ha, eller att betala en dyr brytavgift för att kunna ta sig ur den.

Exempel

Jag driver en mindre butik och har över telefon blivit lurad av ett elhandelsföretag att teckna ett avtal som jag inte ville teckna. Nu när jag vill säga upp det avtalet kräver de mig på en brytavgift på över 25 000 kr.

Problem vid telefonsförsäljning

För elanvändare som får problem på elhandelsmarknaden börjar ofta svårigheterna redan i samtalet med en telefonsförsäljare. De klagomål som Ei tagit emot visar på många olika problem vid telefonsförsäljningssituationer, vilket också framgår av några av exemplen ovan. Ett vanligt återkommande klagomål är exempelvis att elanvändaren via en länk i ett sms har tackat ja till att få information om ett elhandelsavtal. Länken visar sig dock vara en skriftlig accept av avtalet. Det förekommer också att telefonsförsäljare av elhandelsavtal utger sig för att samarbeta med det lokala elnätetsföretaget eller elanvändarens nuvarande elhandelsföretag. Ei har även blivit uppmärksam på att elanvändare inte ges tillräckligt råd om att ta ställning till erbjudandet efter samtalet, innan försäljaren ringer upp på nytt.

Exempel

Jag blev uppringd av en försäljare av elhandelsavtal. I samtalet kom vi överens om att han skulle mejla de fullständiga villkoren och jag klickade okej i ett sms för att få villkoren. Med okej menade jag att jag noterat mejlets ankomst och alltså inte att jag ville tacka ja till ett urdåligt elhandelsavtal med bindningstid på sex år. Brytavgiften var 12 000 kronor, vilket jag som pensionär inte kan betala. När jag ringde upp elhandelsföretaget var de allmänt otrevliga och hotade med att stänga av elen om räkningarna inte betalades inom utsatt tid.

2.2 Klagomålsstatistik

I detta avsnitt presenteras statistik om klagomål som Ei, Konsumentverket och Energimarknadsbyrån tagit emot med fokus på 2020, då organisationerna tillsammans tog emot över 2000 klagomål om elhandel. Ei ser att klagomålen både har ökat i antal och i allvarlighetsgrad de senaste åren.³

Elanvändare vänder sig till Ei för vägledning

De klagomål som når Ei är endast en liten andel av de verkliga problemen. Långt ifrån alla elanvändare känner till Ei och det krävs stort engagemang i en fråga för att ta steget att höra av sig till en myndighet. Det finns också ett stort antal klagomål som elanvändare tar direkt med sina elnät- och elhandelsföretag.

³ För mer information om klagomålen utveckling under åren 2016–2019, se Konsument på elmarknaden – Klagomålsstatistik 2016–2019, Ei R2020:04.

Energimarknadsbyråns statistik och Konsumentverkets tillsyn visar dock att Ei:s uppfattning av problemen på den svenska elhandelsmarknaden ligger i linje med deras.

Oschyssta affärsmetoder är det vanligaste klagomålet inom elhandel

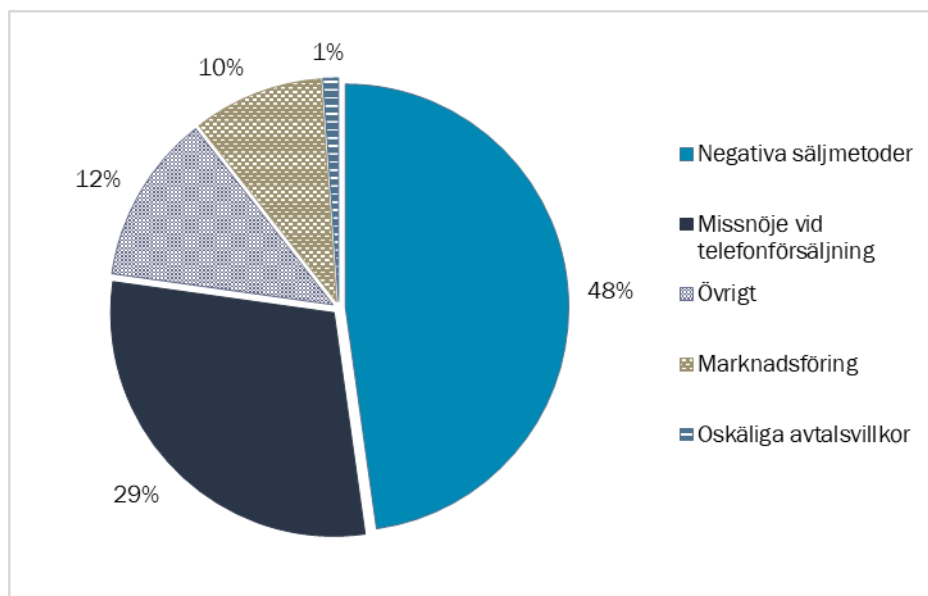
Under 2020 hörde nästan 1 600 elanvändare av sig till Ei. Ungefär hälften av kontakterna var frågor, andra hälften klagomål. Kontakterna handlade om alla delar av energimarknaderna. 2020 var det 276 klagomål som rörde elhandel och 180 av dessa rörde oschyssta affärsmetoder, se tabell 1.

Tabell 1 klagomål gällande elhandelsföretag och elhandelsavtal till Ei under 2020

Ämne för klagomålen	Totalt	Konsumenter	Näringsidkare
Oschyssta affärsmetoder	180	118	62
Avtal och villkor	41	30	11

Inom ämnet oschyssta affärsmetoder var negativa säljmetoder det specifika område som Ei fick in flest klagomål om under 2020, se figur 1.

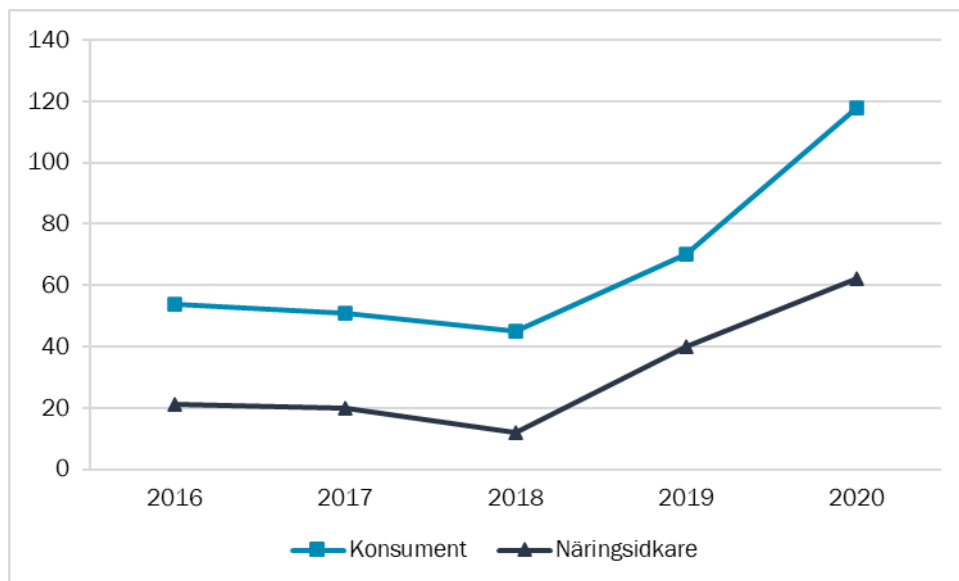
Figur 1 Vad klagomålen om oschyssta affärsmetoder handlade om 2020



Negativa säljmetoder är situationer där elanvändaren inte anser sig ha ingått ett avtal på giltiga grunder, till exempel att elanvändaren inte tackat ja till ett erbjudande eller varit medveten om att ett nytt elhandelsavtal har tecknats.

Missnöje vid telefonförsäljning innebär att kunden uppfattar en säljares metoder som tvivelaktiga eller att kunden ingår ett avtal som inte motsvarar vad telefonförsäljaren lovade. Många av klagomålen som Ei tar emot gällande elhandel kan spåras till telefonförsäljning.

Figur 2 Antal klagomål Ei tagit emot per år om oschyssta affärsmetoder 2016–2020

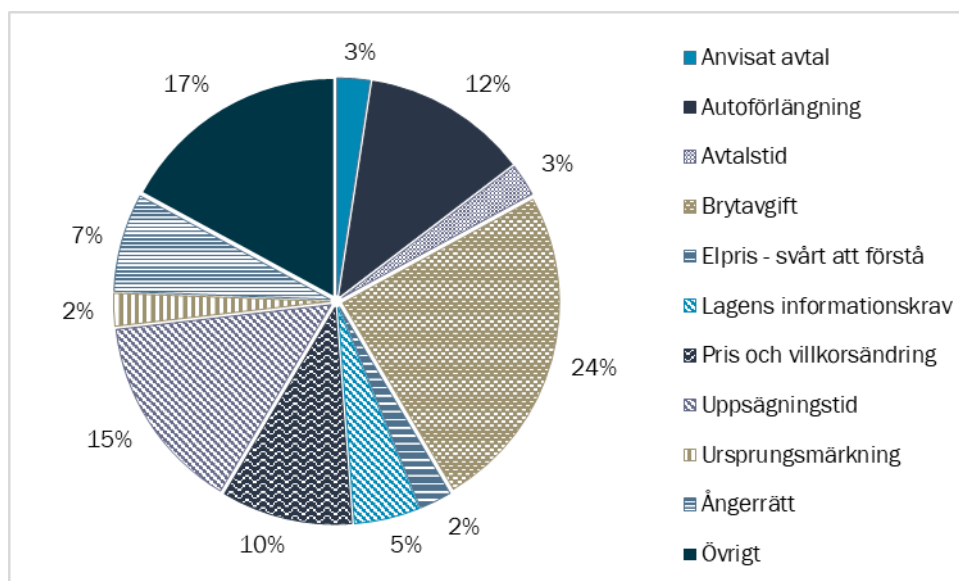


Antalet klagomål har legat på relativt stabila nivåer för att sedan mer än fördubblats från 2018 till 2020. Samtidigt har antalet totala kontakter till myndigheten varit ganska konstant. Ei kan därför konstatera att klagomålen om oschyssta affärsmetoder har ökat medan andra områden har minskat eller varit relativt oförändrade.

Klagomål om avtal och villkor

En del klagomål som Ei tar emot handlar om avtal och villkor, exempelvis om höga brytavgifter och långa uppsägningstider.

Figur 3 klagomål om avtal och villkor under 2020



Klagomålen om avtal och villkor kan röra många olika områden som figuren visar men brytavgifter, uppsägningstid och autoförlängning är särskilt vanliga problem.

Klagomål till Energimarknadsbyrån och Konsumentverket

Konsumentverket tar emot klagomål och anmälningar från konsumenter som är missnöjda med företags varor, tjänster eller ageranden. Detta gäller för alla marknader som riktar sig till konsumenter, vilket innebär att de även tar emot klagomål och anmälningar gällande el. Både konsumenter och mindre företag som vill ha vägledning i hur en situation ska hanteras kan vända sig till Energimarknadsbyrån, där mindre företag får hjälp i mån av tid.

Inkomna klagomål till Energimarknadsbyrån

Under 2020 tog Energimarknadsbyrån emot totalt drygt 3 800 frågor och klagomål vilket var en ökning i jämförelse med tidigare år. Energimarknadsbyråns klassificeringar för frågor och klagomål liknar Ei:s. Cirka 55 procent av kontakterna var klagomål. Såväl konsumenter som mindre företag hör av sig till Energimarknadsbyrån. Cirka 20 procent av klagomålen och frågorna kom från företag och resterande del från konsumenter. De flesta inkommande frågor och klagomål gällde elhandelsmarknaden.⁴

Det kunderna klagade mest på under 2020 kategoriserar Energimarknadsbyrån som oseriösa affärsmetoder. Många klagomål inom denna kategori handlade om oönskade byten av elhandelsföretag och vilseledande marknadsföring.⁵

Energimarknadsbyrån har klagomålsinformation på sin webbplats. Informationen innehåller bland annat en lista med företag som fått många klagomål, både på senare tid och längre tillbaka. Listan med företag uppdateras varje kvartal. Syftet med klagomålsinformationen är att hjälpa elanvändare som ska välja elhandelsavtal att göra ett mer informerat val.⁶ Mer än 67 procent av samtliga klagomål från kunder på elhandelsmarknaden handlar om företag som funnits med på Energimarknadsbyråns klagomålslista.

Inkomna klagomål till Konsumentverket

Konsumentverket tog emot 980 klagomål om el och 50 klagomål om elabonnemang (förmedling) under 2020. Konsumentverket har inte samma klassificeringar på sina klagomål som Ei och Energimarknadsbyrån men drygt hälften (593) av klagomålen gällande el handlade om avtalsvillkor och 29 klagomål handlade om bedrägerier.

Konsumentverket tar även emot regelrätta anmälningar vilket leder till att myndigheten undersöker om anmälan ska leda till en granskning av det anmälda

⁴ Verksamhetsberättelse Konsumenternas Energimarknadsbyrå 2020 s. 8

⁵ Verksamhetsberättelse Konsumenternas Energimarknadsbyrå 2020 s. 7

⁶ Verksamhetsberättelse Konsumenternas Energimarknadsbyrå 2020 s. 7

företaget eller produkten. Vid befarat lagbrott kan Konsumentverket inleda tillsyn mot företaget. Konsumentverket tog emot 566 anmälningar om el 2020.

3 Åtgärdsförslag

I detta kapitel presenteras åtgärdsförslag mot oschyssta affärsmetoder. Först presenteras kort problembilden knuten till de olika åtgärdsförslagen. Därefter följer redogörelser och analyser av förslagen. Slutligen finns en kort beskrivning av direkta konsekvenser för berörda parter. I de fall där genomförandet av förslagen bygger på en branschlösning är tanken att dessa får analyseras vidare av företrädare för branschen i ett kommande arbete.

Paketet med åtgärder innehåller förslag med olika karaktär och inriktning. Förslagen är mer eller mindre genomgripande. Flera av förslagen förutsätter förändringar i författning, vissa bygger på förändringar i allmänna avtalsvillkor eller vilar på andra grunder.

Ei har valt ett arbetssätt där åtgärdsförslagen är tänkta att bearbetas i flera steg och, som nämnts ovan, tas vidare och detaljeras av olika utförare. Det innebär att det i denna rapport inte lämnas konkreta författningsförslag med en tillhörande utförlig konsekvensutredning. Skälet till detta är även strävan efter att ha ett öppet förhållningssätt och skapa ett utrymme för dialog om åtgärdsförslagen innan de förverkligas.

3.1 Starkare skydd för mikroföretag

Många av de klagomål som kommer in till Ei och Energimarknadsbyrån visar att mindre företag är utsatta för oschyssta affärsmetoder. Det kan exempelvis handla om att de blivit lurade att byta elhandelsföretag via telefonförsäljning. Elhandelsföretag utlovar ibland felaktigt bättre avtalsvillkor eller påstår att det finns ett samarbete mellan dem och elnätsföretaget eller det nuvarande elhandelsföretaget. Eftersom avtalen ingås mellan vad som anses vara två jämbördiga parter kan inte dessa mindre företag luta sig mot konsumentskyddande regler trots att de ofta har en svag ställning jämfört med sin avtalspart. De mindre företagen har ofta en konsumentliknande situation, utan vare sig ekonomiska eller juridiska förutsättningar att driva sina ärenden vidare i domstol.

Ei ser att de allra minsta företagen drabbas hårt ekonomiskt av oschyssta affärsmetoder och att de behöver ett extra skydd i flera avseenden. I detta avsnitt föreslår Ei åtgärder som är särskilt inriktade på att förbättra situationen för dessa företag.

Begreppet mikroföretag

Vid ett införande av ett starkare skydd för mindre företag behövs en närmare definition av vilka företag som ska omfattas av skyddet.

Europeiska kommissionen har en rekommendation gällande definitioner av mikro-, små- och medelstora företag. Kommissionens definition av mikroföretag är företag med färre än 10 anställda och vars årsomsättning och/eller årliga balansslutning inte överstiger 2 miljoner euro.⁷ Begreppen små- och medelstora företag innebär företag med fler anställda och/eller högre årsomslutningar än detta.

Kommissionens definitioner av storlek på företag kan också hittas i flera av den Europeiska unionens direktiv. När dessa direktiv införlivats i svensk lagstiftning står det exempelvis "enligt definitionen i kommissionens rekommendation 2003/361/EG av den 6 maj 2003 om definitionen av mikroföretag samt små- och medelstora företag".⁸ Just begreppet mikroföretag förekommer i det nya elmarknadsdirektivet⁹ bland definitionerna samt i artikel 5 och 7.

I utredningen Förenklingar för mikroföretag och modernisering av bokföringslagen (SOU 2021:60) går det att ta del av hur många mikroföretag som uppskattningsvis finns i Sverige. "I november 2020 fanns det 1 121 801 mikroföretag (varav 881 386 enmansföretag) av totalt 1 166 602 företag i Sverige. Cirka 96 procent av alla företag i Sverige är per denna definition mikroföretag".¹⁰ Utredningen anger även, med dessa beräkningar som grund, att 79 procent av mikroföretagen i Sverige är enmansföretag. Mikroföretag är alltså mycket små företag och de står för en stor andel av det totala antalet företag i Sverige.

Enligt Ei:s bedömning är det lämpligt att använda begreppet mikroföretag för de mindre företag som i vissa situationer föreslås få ett konsumentliknande skydd på elhandelsmarknaden. Med denna definition omfattas inte bara enmansföretag utan även företag med några få anställda, vilket kan vara lämpligt då exempelvis restauranger, frisörsalonger och mindre butiker, med fler än en anställd, också verkar vara särskilt utsatta för oschyssta affärsmetoder.

När begreppet mikroföretag används i rapporten är det kommissionens definition av mikroföretag som avses.

⁷ Kommissionens rekommendation av den 6 maj 2003 om definitionen av mikroföretag samt små och medelstora företag

⁸ Exempel på lagar är Konkurrensskadelag (2016:964), Förmånsrättslag (1970:979) och Lag (2013:561) om förvaltare av alternativa investeringsfonder.

⁹ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/944 av den 5 juni 2019 om gemensamma regler för den inre marknaden för el och om ändring av direktiv 2012/27/EU

¹⁰ SOU 2021:60, s. 71

14 dagars ångerrätt för mikroföretag

Förslag: Mikroföretag får en ångerrätt på 14 dagar vid tecknande av elhandelsavtal på distans eller utanför elhandelsföretagets affärslokaler.

Konsumenter har idag 14 dagars ångerrätt när de tecknar ett elhandelsavtal på distans eller utanför elhandelsföretagets affärslokaler, enligt distansavtalslagen.¹¹ Exempelvis kan det handla om avtal som ingås via internet, vid gatuförsäljning eller som en följd av telefonförsäljning. Näringsidkare har till skillnad från konsumenter ingen lagstadgad ångerrätt, vilket kan utnyttjas av elhandelsföretag som använder sig av oschyssta affärsmetoder. Vill ett mikroföretag säga upp ett ingånget elhandelsavtal kan det vara både svårt och kostsamt. Vissa elhandelsföretag är enligt mikroföretagen svåra att komma i kontakt med och tar ut höga brytavgifter om ett avtal bryts innan avtalstiden har löpt ut.

Liksom konsumenter drabbas även mikroföretag av de oschyssta affärsmetoder som förekommer vid exempelvis telefonförsäljning. Ei föreslår därför att skyddet för mikroföretag stärks och att det införs en lagstadgad ångerrätt när avtal ingås på distans eller utanför elhandelsföretagets affärslokaler.

Ångerrätten kan inte inskränkas till att enbart omfatta de situationer då oschyssta affärsmetoder har använts utan kommer att behöva vara generell i sin utformning. Det betyder att även elhandelsavtal som ingåtts genom schyssta affärsmetoder kommer att kunna ångras av mikroföretag. Ei anser att de fördelar förslaget innebär i form av minskade möjligheter att använda oschyssta affärsmetoder för att få fler kunder dock väger tyngre.

Det nya kravet på ångerrätt för mikroföretag skulle kunna hanteras genom att den generella konsumentlagstiftningen utvidgas till att även omfatta mikroföretag. Då kan mikroföretag få samma rättigheter och skydd som konsumenter får idag. Genom en generell utvidgning skulle mikroföretag också kunna inkluderas i distansavtalslagens tillämpningsområde och därmed få 14 dagars ångerrätt. Distansavtalslagen gäller inte specifikt för elhandelsmarknaden utan ångerrätten skulle i så fall gälla mer generellt för mikroföretag. Ei ser dock att en sådan stor förändring i svensk konsumenträtt skulle behöva utredas grundligt.

För att råda bot på en del av de problem som mikroföretag på elhandelsmarknaden upplever idag föreslår Ei i stället att den nu föreslagna ångerrätten lämpligast placeras i ellagen. Ångerrätten för mikroföretag kan därmed begränsas till elhandelsmarknaden. Vissa av ellagens kundnära bestämmelser ger redan idag skydd åt såväl konsumenter som näringsidkare. Fler

¹¹ Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler

regler som skyddar näringsidkare införs också när det nya elmarknadsdirektivet¹² införlivas i svensk rätt.

Om en ångerrätt för mikroföretag införs i ellagen är det naturligt att Ei blir den myndighet som kommer att bedriva tillsyn över att regeln efterlevs, på motsvarande sätt som Konsumentverket idag bedriver tillsyn mot företag som inte respekterar konsumenternas ångerrätt.

Konsekvenser

Elanvändare

Genom att införa en ångerrätt för mikroföretag får de minsta företagen ett starkare kundskydd. Ångerrätten innebär att mikroföretag får lättare att komma ifrån avtal som kan ha ingåtts genom oschyssta affärsmetoder.

Elnätsföretag

Elnätsföretag har idag rutiner för att hantera situationer när en konsument ångrar ett byte av elhandelsföretag. Den nu föreslagna regeln som inkluderar mikroföretag kan leda till att fler avtal ångras och att elnätsföretagen då behöver vara med i processen och hantera detta i fler fall jämfört med idag.

Elhandelsföretag

För elhandelsföretag innebär förslaget att elhandelsavtal som tecknas med mikroföretag kan ångras under en 14 dagar lång ångerfrist. Elhandelsföretag har vana av att hantera en sådan ångerfrist eftersom konsumenter har denna rättighet idag. Elhandelsföretag kan dock komma att uppleva en större osäkerhet när det gäller kundstockens storlek.

Myndigheter

Genom att införa en ångerrätt för mikroföretag är det troligt att klagomålen till Ei från företag som blivit drabbade av oschyssta affärsmetoder minskar. Förslaget innebär samtidigt ett nytt tillsynsområde för Ei, vilket medför mer arbete och kostnader för myndigheten.

Alternativ tvistlösning för mikroföretag

Förslag: Mikroföretag får rätt till en alternativ tvistlösning utanför domstol för elhandelsrelaterade ärenden.

Mikroföretag som är elanvändare får idag lösa eventuella tvister med säljande part inom ramen för avtalet eller i domstol. Konsumenter i Sverige har idag rätt till alternativ tvistlösning genom Allmänna reklamationsnämnden (ARN) för tvister mellan konsument och företag som överskrider 500 kronor. Någon sådan möjlighet till alternativ tvistlösning finns inte idag för mikroföretag på elhandelsmarknaden.

¹² Direktiv (EU) 2019/944

Det går dock att se en stor nytta i en ombudsman, nämnd eller liknande som kan lösa tvister även för mikroföretag då dessa kan anses ha konsumentliknande förutsättningar och ofta saknar resurser för att lösa tvister när de blivit utsatta för oschyssta affärsmetoder. Det finns risk att oschyssta affärsmetoder i sig kan vara kostsamma för mikroföretag men även att tvistlösning i dess nuvarande form kan vara ett kostsamt alternativ för mikroföretagen.

Alternativ tvistlösning kan säkerställa att det inte blir kostsamma processer för mikroföretag och elhandelsföretag i domstol. En instans som erbjuder alternativ tvistlösning medför att tvister till följd av oschyssta affärsmetoder mot mikroföretag kan lösas samtidigt som mikroföretagens ställning på elhandelsmarknaden stärks. Det kan även antas öka förtroendet för elhandelsmarknaden om det finns ett mer omfattande skydd för mikroföretag. Denna tvistlösning bör fungera för att lösa tvister som rör exempelvis avtalsvillkor.

Ei föreslår att en alternativ möjlighet till tvistlösning ges till just mikroföretag. Om alla elanvändare inkluderas i definitionen får det till följd att även tvister i fall där parterna kan anses vara mer jämbördiga omfattas. Det kan också förekomma situationer där elanvändaren till och med är en starkare part än elhandelsföretaget. Därför anser Ei att det är rimligt att endast mikroföretag har denna rätt till tvistlösning. Stora elanvändare har ofta ekonomiska och juridiska möjligheter att hantera tvister och behöver därmed inte detta extra skydd.

Det behöver också tas ställning till om det ska finnas en lägsta beloppsgräns för att en tvist ska kunna prövas. Det kan vara rimligt att mycket små summor inte motiverar en tvistlösningsprocess. Här kan göras en jämförelse med ARN där värdet måste uppgå till minst 500 kronor. Anmälningar som rör spel eller lotter har en värdegräns på 1 000 kronor.

I Sverige finns ett förfarande för att bli ett godkänt organ för alternativ tvistlösning. Kammarkollegiet ger tillstånd och är tillsynsmyndighet för nämnderna som arbetar med alternativ tvistlösning. Kammarkollegiet bedriver även regelbunden uppföljning av de organ som erbjuder alternativ tvistlösning i Sverige. Gemensamt för de befintliga tvistlösningsorganen i Sverige är att de endast vänder sig till konsumenter.

Exempel på alternativ tvistlösning på andra områden är Personförsäkringsnämnden, Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd och Trafikskadenämnden. Av dessa är Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd ett exempel på en branschnämnd vilket innebär att branschen, och därmed inte en offentlig instans, sköter denna funktion. En branschlösning är alltså inte oprövat i Sverige.

Ei:s bedömning är att en branschnämnd skulle lämpa sig väl även för elhandelsmarknaden. Branschens goda kunskaper kan nyttjas vid skapandet av en sådan nämnd och nämnden kan då formas på ett lämpligt sätt för att passa de tvister som ska lösas.

Detta förslag bygger alltså på en branschlösning och är beroende av att branschen initierar och organiserar funktionen för att den ska realiseras. Ei ser att detta förslag skulle vara positivt för mikroföretag som skulle få en alternativ möjlighet till tvistlösning. Om förslaget realiseras ser Ei att Kammarkollegiet kan behöva hantera en ansökan från det tvistlösande organet och regelbundet följa upp dess verksamhet.

3.2 Ramverket för mellanhänder och elhandelsföretag förtydligas

Sedan avregleringen 1996 har elhandelsmarknaden och aktörslandskapet förändrats. Nya tjänster och affärsmodeller har växt fram och såväl energiomställningen som digitaliseringen är pådrivande för den fortsatta utvecklingen. Marknaden behöver starka och trygga kunder som kan vara aktiva och byta elhandelsavtal eller elhandelsföretag och prova nya tjänster. Det skapar konkurrens och utveckling som i sin tur leder till en väl fungerande marknad. För att åstadkomma detta behöver spelreglerna på elhandelsmarknaden formas i takt med förändringen.

Elanvändare möter idag aktörer på elhandelsmarknaden som inte definierar sig som elhandelsföretag och Ei har inte på ett strukturerat sätt tillgång till information om dessa aktörer.

I detta avsnitt föreslås åtgärder som stärker kundskyddet och förbättrar Ei:s kännedom om verksamma aktörer på elhandelsmarknaden.

Ellagens kundbestämmelser utvidgas så att mellanhänder omfattas

Förslag: Kundbestämmelser i ellagen föreslås inte endast gälla elhandelsföretag utan även mellanhänder som verkar på elhandelsmarknaden.

Cirka 140 elhandelsföretag konkurrerar idag om kunderna på den svenska elhandelsmarknaden. Med elleverantör (det vill säga elhandelsföretag) anses enligt 1 kap. 6 § ellagen den som yrkesmässigt levererar el som producerats av honom själv eller någon annan. Denna definition infördes i samband med schablonberäkningsreformen och här klargjordes också många av de skyldigheter som åligger en elleverantör.¹³ I det nya elmarknadsdirektivet¹⁴ anges att med

¹³ Prop. 1998/99:137 Införande av schablonberäkning på elmarknaden, m.m.

¹⁴ Direktiv (EU) 2019/944

leverans avses försäljning av el inbegripet återförsäljning av el till kunder, vilket kan ses som en bredare definition än att leverera el. Definitionen i ellagen är grundläggande för såväl till exempel balansansvar¹⁵ som bestämmelserna i ellagens 11 kapitel som behandlar särskilda bestämmelser om överföring och leverans till konsument. Ei:s bedömning är att den snäva definitionen i ellagen gör att nya aktörer som agerar på marknaden inte omfattas av samma regler som traditionella elhandelsföretag. Mot bakgrund av detta finns ett behov att tydliggöra ellagens tillämpningsområde.

Ei har i sitt tillsynsarbete uppmärksammat att det förekommer mellanhänder (till exempel förmedlingsföretag) på elhandelsmarknaden och att det råder otydlighet om huruvida dessa omfattas av definitionen elleverantör i ellagstiftningen. Dessa företag uppträder som ombud vid försäljning av el eller förmedlar på annat sätt avtal från elhandelsföretaget. Det förekommer också att dessa företag har en egen avtalsrelation med kunden, tecknar avtal om försäljning av el samt genomför byte av elanvändares elhandelsavtal med hjälp av fullmakt. Det uppkommer genom detta situationer där kunden efter försäljning blir bunden till två avtal, ett avtal med aktören (förmedlaren) och ett avtal med elhandelsföretaget.

För konsumenten kan det uppstå oklarhet om vem som är avtalspart och följden blir också att konsumenten kan gå miste om centrala rättigheter och det konsumentskydd som följer av ellagens kundbestämmelser. Det kan till exempel handla om konsumentens rätt att få ta del av information om avtalsvillkor och andra uppgifter innan avtalet ingås eller att avgifter som inte är tillåtna tas ut.

Det är viktigt att konsumenters rättigheter och ställning inte försvagas, till exempel genom att konsumenten inte får tillgång till information för att kunna fatta ett välgrundat beslut, beroende på vilken aktör konsumenten möter på marknaden för att till exempel ingå ett elhandelsavtal. Det är också viktigt för elhandelsmarknadens funktion att aktörerna verkar enligt samma spelregler och villkor eftersom det annars kan leda till konkurrenssnedvridningar mellan aktörer som erbjuder likartade tjänster.

Ei har tidigare föreslagit att också mellanhänder ska omfattas av vissa av ellagens kundbestämmelser. Ett liknande förslag har lämnats i rapporten *Ren Energi inom EU. Ett genomförande av fem rättsakter*, Ei R2020:02.¹⁶ Förslaget i rapporten innebär att information om avtalsvillkor och uppgifter som ska lämnas till elanvändare innan avtalet ingås eller bekräftas också gäller om avtalet ingås genom en

¹⁵ 8 kap. 4 § ellagen

¹⁶ Ren energipaketets sista akter trädde i kraft i juni 2019 och innehåller ett direktiv och tre förordningar som ska vara införlivade i svensk lag 1 januari 2021. Regeringen gav under 2019 Ei i uppdrag att analysera vilka åtgärder som krävs för att genomföra Ren energipaketet.

mellanhand.¹⁷ Detta följer av artikel 10 punkten 3¹⁸ om grundläggande avtalsrättsliga rättigheter.

Följande bestämmelser i ellagen reglerar centrala rättigheter för elanvändare och handlar bland annat om tillgången till väsentlig information. Ei anser att bestämmelserna motsvarar rätten till information om avtalsvillkor med mera som elanvändare ska tillgodoses oberoende av vilken aktör som elanvändare möter i marknaden och att det därför är lämpligt att även mellanhänder omfattas av dessa.

- Samma kund på elhandelsavtalet som på elnätsavtalet, 8 kap. 4 d § ellagen.
- Information när ett tidsbestämt avtal är på väg att löpa ut, 8 kap. 5 § tredje stycket ellagen.
- Elens ursprung ska anges, 8 kap. 12 § ellagen.
- Fakturor ska vara kostnadsfria, 8 kap. 14 § ellagen.
- Debitering av el ska avse uppmätta mängder, 8 kap. 15 § ellagen.
- Tydlig faktura, 8 kap. 16 § ellagen.
- Faktureringsintervall och elektroniska fakturor, 8 kap. 18 § ellagen.
- Information om avtalsvillkor och andra uppgifter innan avtalet ingås, 11 kap. 13 § ellagen.
- Konsumenternas val av betalningssätt, 11 kap. 15 § första stycket ellagen.
- Information om ändrade avtalsvillkor, 11 kap. 16 § ellagen.
- Information om prishöjningar, 11 kap. 17 § ellagen.
- Information om konsumentens rättigheter, 11 kap. 18 § ellagen.
- Byte av elhandelsföretag ska vara kostnadsfritt, 11 kap. 19 § ellagen.
- Hantering av klagomål, 11 kap. 20 § ellagen.

Förslagsvis görs en komplettering i respektive bestämmelse som angivits så att det framgår att även mellanhänder omfattas. På detta sätt tydliggörs ellagens tillämpningsområde och Ei:s möjlighet att utöva tillsyn över dessa mellanhänder stärks.

Förslaget medför också tydlig nytta för konsumenter och marknaden. Genom detta skapas jämlika villkor för företag som agerar på den svenska elhandelsmarknaden

¹⁷ Ren Energi inom EU. Ett genomförande av 5 rättsakter, Ei R2020:02, s. 316–317

¹⁸ Direktiv (EU) 2019/944

och konsumenternas rättigheter tas tillvara oavsett vilken aktör som avtalet ingåtts med.

Vid ett införande av detta förslag är bedömningen att mellanhänder påverkas av flera av de andra presenterade förslagen i denna rapport. Exempelvis väntas mellanhänder beröras av 14 dagars ångerrätt för mikroföretag (se avsnitt 3.1), alternativ tvistlösning för mikroföretag (se avsnitt 3.1) och förslagen om fullmakter (se avsnitt 3.3).

I och med införandet av det nya elmarknadsdirektivet¹⁹ utvidgas kundbegreppet och flera av kundbestämmelserna kommer att omfatta samtliga elanvändare och inte enbart konsumenter.²⁰ De ändringar som följer av detta förslag föreslås bli tillämpliga på samma sätt när det nya elmarknadsdirektivet implementeras.

Konsekvenser

Elanvändare

Förslaget innebär tydlighet och transparens och stärker elanvändarnas ställning på elhandelsmarknaden och förutsättningar för att fatta välinformerade beslut.

Elnätsföretag

Förslaget får inga direkta konsekvenser för elnätsföretag.

Elhandelsföretag

Förslaget innebär att mer jämlika spelregler och villkor skapas för företag som agerar på elhandelsmarknaden. På detta sätt kan konkurrenssnedvridningar mellan aktörer som erbjuder likartade tjänster undvikas.

För enskilda elhandelsföretag innebär förslaget ingen förändring jämfört med dagens reglering eftersom elhandelsföretag redan idag behöver följa kundbestämmelserna i ellagen. I en avtalsrelation mellan ett företag som agerar mellanhand och ett elhandelsföretag kan det finnas behov av att klargöra vilka åtaganden som en mellanhand ska uppfylla. Detta är dock hänförligt till avtalsrelationen mellan parterna.

Mellanhänder

De företag som agerar mellanhänder kommer att påverkas av förslaget eftersom det tydliggörs att de omfattas av ellagens bestämmelser. Det innebär att anpassningar i form av resurser för utvecklingsarbete, nya rutiner och administration måste göras för att tillhandahålla den information med mera som förslaget innebär. Detta är dock rimligt med hänsyn till syftet med förändringen och vad elhandelsföretagen som verkar på elhandelsmarknaden har att förhålla sig till redan idag.

¹⁹ Direktiv (EU) 2019/944

²⁰ Rapporten Ren Energi inom EU. Ett genomförande av 5 rättsakter, Ei R2020:02, s.315–316

Myndigheter

Ei ska enligt sin instruktion verka för att stärka bland annat elkundernas ställning och möjliggöra aktiva valmöjligheter genom lättillgänglig och tillförlitlig information. När Ei fullgör sina uppgifter enligt denna punkt ska myndigheten särskilt ta hänsyn till utsatta kunder på bland annat elmarknaden.²¹ Genom förslaget ökar tydligheten för Ei vad gäller ellagens omfattning och det skapas förutsättningar att följa upp efterlevnaden genom information och tillsynsinsatser. För Ei kommer förslaget att medföra mer arbete och ökade kostnader.

Anmälningsskyldighet för elhandelsföretag och mellanhänder på elhandelsmarknaden

Förslag: Elhandelsföretag och mellanhänder på elhandelsmarknaden ska vara skyldiga att anmäla sin verksamhet till Ei. Anmälan ska inkludera grundläggande uppgifter om företaget samt hur många kunder företaget har.

Med en anmälningsskyldighet skulle Ei få större kännedom om vilka elhandelsföretag och mellanhänder som agerar på elhandelsmarknaden. Ei får idag kunskap om nya elhandelsföretag på olika sätt. Det kan vara genom Svenska kraftnäts aktörlista²² över verksamma elhandelsföretag som bygger på Ediel-avtalen²³ eller att nya elhandelsföretag kontaktar Ei för att rapportera elpriser och villkor till Elpriskollen²⁴. Ei kan också bli uppmärksam på eller få frågor om nya aktörer från allmänheten eller få kännedom om dessa via Energimarknadsbyrån och Konsumentverket. Det saknas en struktur för att ta del av denna information och få en samlad bild av elhandelsmarknaden. Ei har heller ingen direkt uppfattning om vilka mellanhänder som agerar på elhandelsmarknaden. Även dessa aktörer föreslås omfattas av en anmälningsskyldighet, vilket blir en naturlig följd av att det tydliggörs att kundbestämmelserna i ellagen även omfattar mellanhänder.

Ei har inte heller kännedom om hur många kunder elhandelsföretagen och mellanhänderna har. Det enda materialet som finns på området är en undersökning som en branschtidning gör årligen.²⁵ Den listan är inte komplett utan inkluderar endast de 30 största elhandelsföretagen och i några fall är det endast uppskattningar då vissa företag inte vill ange hur många kunder de har.

Ei ser att det finns flera tungt vägande skäl till att på ett mer strukturerat sätt ta del av information om vilka elhandelsföretag och mellanhänder som är verksamma på elhandelsmarknaden. Med vetskap om hur många kunder dessa företag har kan Ei i sina tillsynsinsatser bedöma hur många kunder som påverkas av företagets

²¹ 7 § punkt 1 och 8 § Förordning (2016:742) med instruktion för Energimarknadsinspektionen

²² Svenska kraftnät "Sök företag" - <https://mimer.svk.se/Company/Search>

²³ Alla aktörer på elmarknaden använder Ediel för att kommunicera med varandra på ett standardiserat sätt. För att kunna använda Ediel behövs ett avtal som tecknas med Svenska kraftnät.

²⁴ Ei:s prisjämförelsesajt för elhandelsavtal.

²⁵ VA Insights - Energimarknaden

agerande. Detsamma gäller om till exempel ett elhandelsföretag avvecklar sin verksamhet. Ei har erfårit att när ett elhandelsföretag av något skäl lämnar elhandelsmarknaden saknas uppgifter om hur många elanvändare som berörs. Detta har inneburit svårigheter att lämna rätt information till marknads aktörer och elanvändare samt gör det svårt att överblicka om rutiner, till exempel gällande anvisningsförfarandet, har fungerat. Vidare kan information om antalet kunder vara värdefull både för att bedöma marknads funktion och ur en marknadsövervakningssynpunkt, då den visar på elanvändares rörelser på marknaden.

Genom att införa en anmälningsplikt skulle Ei få bättre kunskap om vilka nya elhandelsföretag som agerar på marknaden. Det skulle vidare göra det möjligt för Ei att i ett tidigt skede kunna kontakta elhandelsföretag och mellanhänder för att informera om vad som gäller enligt ellagen och om elanvändares rättigheter. Det kan bidra till en bättre förståelse för gällande regelverk på elhandelsmarknaden och gynna dialogen mellan Ei och aktörer.

Som en jämförelse förekommer anmälningsplikt på marknaden för elektronisk kommunikation. Aktörer som avser att tillhandahålla vissa kommunikationsnät och kommunikationstjänster måste enligt lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (LEK) anmäla sin verksamhet till Post- och telestyrelsen (PTS). PTS anger på sin webbplats att de "[...] har till uppdrag att följa utvecklingen på marknaden för elektronisk kommunikation. PTS ska även främja konkurrensen inom denna marknad. Genom en enkät samlar PTS årligen in statistik från aktörer som omfattas av LEK".²⁶ Ei har ett uppdrag som är likt PTS uppdrag och ser nyttorna med en anmälningsplikt även på elhandelsmarknaden.

Redan idag förekommer anmälningspliktsliknande förutsättningar på elhandelsmarknaden. 8 kap. 11 § ellagen säger att "En elleverantör ska till nätmyndigheten lämna uppgift om de priser och leveransvillkor som elleverantören tillämpar för leverans av el i en elanvändares uttagpunkt." Dessa uppgifter används för att redovisa priser med mera på Elpriskollen. Energimarknadsinspektionens föreskrifter och allmänna råd (EIFS 2020:4) om elleverantörers skyldighet att lämna uppgift om priser och leveransvillkor som tillämpas mot elanvändare beskriver i detalj vilka uppgifter som ett elhandelsföretag ska rapportera till Ei. I praktiken innebär inrapporteringen att elhandelsföretagen måste rapportera elhandelsavtal (villkor och priser) och förse Ei med aktuella kontakt- och adressuppgifter.

Ei gör bedömningen att motsvarande system för inrapportering till Elpriskollen kan användas till att även omfatta uppgifterna i den föreslagna anmälningsplikten.

²⁶ <https://www.pts.se/sv/bransch/telefoni/anmalningsplikt/>

Genom detta tillvägagångssätt blir en anmälningsplikt inte mycket mer betungande än dagens inrapportering. Bestämmelserna om en anmälningsplikt placeras lämpligast i ellagen, liksom bestämmelserna om att lämna uppgifter om priser och leveransvillkor. Efter att uppgifterna rapporterats in första gången måste de hållas uppdaterade. Detaljerade regler om vad som ska rapporteras in och hur ofta behöver preciseras i föreskrifter.

Ett system med anmälningsplikt ska inte förväxlas med en licens. Det förekommer inget licensförfarande på den svenska elhandelsmarknaden idag. Ett krav på licens kan skapa ett betydande inträdeshinder eftersom företag måste beviljas tillstånd för att få verka på marknaden, vilket går emot ambitionen om en fri marknad utan särskilda inträdeshinder. Vidare skapas betungande administrativa uppgifter för de aktörer som ska omfattas av licensen och för det organ som ska tillhandahålla och administrera licenserna. Att införa ett krav på licens är en stor förändring på marknaden som inte direkt löser de problem som elanvändare på elhandelsmarknaden upplever.

Konsekvenser

Elanvändare

Förslaget får inga direkta konsekvenser för elanvändare. Förslaget medför dock att Ei får en bättre kännedom om marknaden och därigenom lättare kan vidta åtgärder som skapar en bättre situation för elanvändarna och marknadens aktörer. Därmed finns positiva konsekvenser av förslaget.

Elnätsföretag

Förslaget får inga direkta konsekvenser för elnätsföretag.

Elhandelsföretag

Förslaget har en direkt effekt på elhandelsföretagen som behöver anmäla sin verksamhet till Ei när de startar den. Det kommer innebära en administrativ kostnad för elhandelsföretagen. Uppgifterna ska hållas uppdaterade, men detta bedöms inte innebära en stor administrativ börda.

Ett system för anmälningsplikt kommer att innebära störst förändring för de aktörer som agerar gentemot kunder på elhandelsmarknaden, men som inte är inrapporteringsskyldiga enligt dagens reglering.

Mellanhänder

Förslaget har en direkt effekt på mellanhänder som behöver anmäla sin verksamhet till Ei när de startar den. Det kommer innebära en administrativ kostnad för mellanhänderna. Uppgifterna ska hållas uppdaterade, men detta bedöms inte innebära en stor administrativ börda.

Myndigheter

För Ei kommer förslaget att innebära en ökad administration genom hantering av register med aktiva aktörer på elhandelsmarknaden, inklusive sekretessbedömningar med hänsyn till de inrapporterade uppgifternas karaktär. Förslaget kommer dock bidra till att Ei får ytterligare kännedom om marknaden som kan användas i arbetet för en väl fungerande marknad.

3.3 Förändringar vid byte av elhandelsföretag och vid hantering av fullmakter

Ei har uppmärksammat problem kopplade till byten av elhandelsföretag och till hantering av fullmakter. Det handlar om situationer där elanvändare inte anser sig ha ingått ett elhandelsavtal och fått vetskap om att ett byte av elhandelsföretag skett först efter flera veckor. Elanvändare har också berättat att de omedvetet har lämnat fullmakter som sedan har legat till grund för oönskade byten av elhandelsföretag eller ofördelaktiga samfakturerings tjänster som ibland inte har varit begränsade till elmarknaden.

Andra problem som elanvändarna upplever med fullmakter är att de är otydliga, svåra att förstå och inte begränsade i giltighetstid, till en särskild mottagare eller till ett visst antal byten av elhandelsföretag. Konsekvensen för elanvändarna kan exempelvis bli att de överraskas av ett byte av elhandelsföretag.

I detta avsnitt föreslås åtgärder som avser att förbättra elanvändarnas situation vid byte av elhandelsföretag och fullmaktshantering på marknaden.

Rätt för elanvändare att pausa byte av elhandelsföretag

Förslag: En elanvändare ska kunna pausa ett byte av elhandelsföretag i situationer där elanvändaren inte anser att ett nytt elhandelsavtal ingåtts.

Idag har konsumenter möjlighet att ångra ett ingånget elhandelsavtal inom 14 dagar om avtalet ingåtts på distans eller utanför elhandelsföretagets lokaler medan näringsidkare saknar denna ångerrätt. I de fall då elanvändare fått vetskap om ett byte av elhandelsföretag först efter flera veckor har alltså den eventuella ångerrätten redan passerat. Detta är problematiskt för elanvändare av flera skäl, bland annat för att elanvändarens tidigare elhandelsavtal kan ha sagts upp i förtid och att det tidigare elhandelsföretaget därmed kan kräva en brytavgift av elanvändaren.

Idag gäller att om en elanvändare bestrider ett elhandelsavtal får elanvändaren fortsatt el levererad från det nya elhandelsföretaget under det att tvisten pågår. Med detta förslag föreslår Ei en annan ordning.

Ei har tagit del av en process som används i Finland. Där har en elanvändare rätt att pausa ett byte av elhandelsföretag i situationer där elanvändaren inte anser att ett nytt elhandelsavtal ingåtts. Genom ett skriftligt meddelande till det nya elhandelsföretaget, som påstått att elanvändaren ingått ett nytt elhandelsavtal, kan elanvändaren begära att få återgå till sitt tidigare elhandelsavtal och elhandelsföretag. Om det nya elhandelsföretaget inte agerat inom en utsatt tid kan elanvändaren vända sig till elnätetsföretaget som flyttar tillbaka elanvändaren till det tidigare elhandelsföretaget. Det nya elhandelsföretaget ansvarar för elanvändarens balanser och förbrukning tills återgången skett och kan fakturera elanvändaren för denna period, det vill säga innan den så kallade pausen har påbörjats.

Vanligen bör återgången till elanvändarens tidigare elhandelsavtal vara relativt okomplicerad. Vid speciella omständigheter kan processen dock försvåras. Ett exempel på en sådan situation är ifall det tidigare elhandelsföretaget har gått i konkurs vid tidpunkten för elanvändarens begäran om paus. Här kan det vara rimligt att elnätetsföretaget anvisar elanvändaren ett elhandelsföretag. Ei avser inte att i denna rapport reda ut detaljer för speciella fall likt detta, utan dessa omständigheter kommer att behöva utredas vidare om modellen ska införas.

I den finska modellen finns ingen tidsgräns för när elanvändaren senast måste begära att få återgå till sitt tidigare elhandelsföretag. Detta motiveras med att ett elhandelsavtal kan börja gälla en lång tid efter att det tecknats, vilket innebär att elanvändaren riskerar att inte märka det oönskade bytet förrän långt senare. Ei bedömer att någon form av tidsgräns bör utredas vid ett införande av förslaget i Sverige. En tidsgräns skulle exempelvis kunna baseras på ett specificerat antal veckor eller månader från det att det nya elhandelsföretaget övertagit elanvändarens leverans. Den skulle också kunna baseras på exempelvis att en eventuell brytavgift till det tidigare elhandelsföretaget inte är betald, eller att fakturor till det nya elhandelsföretaget inte är betalda. Detaljer för utformningen behöver dock utredas närmare.

Avtalstvisten hanteras av det nya elhandelsföretaget och elanvändaren. Elnätetsföretaget står alltså helt utanför tvistlösningen. Ei föreslår, likt den finska modellen, att det är elanvändaren som är ansvarig för att bestridandet av elhandelsavtalets giltighet är välgrundat. Processen kan resultera i att det nya elhandelsföretaget återupptar elleveransen ifall parterna kommer överens om detta, eller att elanvändaren stannar kvar hos sitt tidigare elhandelsföretag. Ifall det visar sig att elanvändaren har bestridit avtalet utan grund ser Ei det som rimligt att elhandelsföretaget kan kräva elanvändaren på ekonomisk ersättning för eventuella kostnader som uppstått i samband med det brutna avtalet. Denna situation bör alltså ses som vilken annan situation som helst där en elanvändare bryter ett giltigt elhandelsavtal.

Förslaget ger elanvändare möjlighet att bestrida giltigheten av ett elhandelsavtal som man inte anser sig ha ingått och under tiden för avtalstvisten få stanna hos sitt tidigare elhandelsföretag. Förslagets grundläggande principer förs rimligtvis in i ellagen och dess detaljer regleras sedan i föreskrifter.

Konsekvenser

Elanvändare

Förslaget innebär en ökad möjlighet för elanvändare att bestrida elhandelsavtal som elanvändare inte anser sig ha ingått. Det skulle även innebära att elleveransen från det tidigare elhandelsföretaget kvarstår under tiden för tvistlösning, vilket möjliggör för elanvändaren att i lugn och ro reda ut tvisten med det nya elhandelsföretaget utan att samtidigt vara fast i det elhandelsavtal som bestrids.

Elnätsföretag

Förslaget innebär ökad administration för elnätsföretaget i och med arbetet det innebär att återkalla ett byte av elhandelsföretag, oavsett om begäran kommer direkt från elanvändaren eller via det nya elhandelsföretaget.

De fall där elnätsföretaget behöver anvisa elanvändaren till ett elhandelsföretag, då det tidigare elhandelsföretaget gått i konkurs, innebär också ökad administration för elnätsföretaget. Denna situation bedöms dock vara ovanlig.

Elhandelsföretag

Förslaget innebär att elhandelsföretag måste bli mer noggranna med hur elhandelsavtal ingås och säkerställa att det finns en medveten accept bakom elanvändarens ingående av avtalet. Detta för att undvika administrativa kostnader i samband med en elanvändares begäran om paus.

Förslaget får konsekvenser för elanvändarens tidigare elhandelsföretag i form av ökad administration för att återta en elanvändare som kund. Risken att förlora kunder på felaktiga grunder minskar dock.

Myndigheter

Genom att införa en möjlighet för elanvändare att pausa ett byte av ett elhandelsföretag kan klagomålen till Ei från elanvändare som blivit drabbade av oschyssta affärsmetoder minska. Förslaget innebär samtidigt ett föreskriftsarbete och ett nytt tillsynsområde, vilket medför mer arbete och kostnader för Ei.

Separera fullmakter från övriga avtalsvillkor

Förslag: Fullmakter ska vara tydligt separerade från övriga avtalsvillkor i ett elhandelsavtal. Fullmakter behöver även godkännas separat av elanvändare.

I vissa fall återfinns fullmakter bland avtalsvillkoren i ett elhandelsavtal och när elanvändaren godkänner villkoren lämnar elanvändaren samtidigt en fullmakt. Har elanvändaren inte läst igenom alla avtalsvillkor noggrant finns det en risk att

elanvändaren missar fullmakten. Fullmaktstagaren kommer därefter att vidta åtgärder i enlighet med fullmakten. Åtgärder som elanvändaren kan vara omedveten om och som många gånger inte är önskvärda. Idag finns det ingen specifik reglering av fullmakter på elhandelsmarknaden, utan det finns endast en generell reglering i avtalslagen. Eftersom Ei ser specifika problem på elhandelsmarknaden som är kopplade till fullmakter anser dock Ei att det är motiverat att föreslå vissa krav på fullmaktshanteringen.

Ei anser att det behöver regleras i ellagen att fullmakter ska vara tydligt separerade från övriga avtalsvillkor i elhandelsavtal. Fullmakter ska dessutom godkännas separat. Det ska därmed inte vara möjligt att automatiskt lämna en fullmakt genom att godkänna avtalsvillkoren. Genom att separera avtalsvillkor och fullmakter blir det lättare för alla elanvändare att överblicka tjänsternas innebörd, omfattning och konsekvenser.

Genom att kravet på separation mellan avtalsvillkor och fullmakter placeras i ellagen kan Ei få möjlighet att utöva tillsyn över att kravet efterlevs.

Konsekvenser

Elanvändare

Att krav ställs på att fullmakter ska vara separerade från övriga avtalsvillkor och ska godkännas separat minskar risken för att elanvändare lämnar en fullmakt utan att veta om det, vilket i sin tur minskar risken för att de ofrivilligt beställer oönskade tjänster. Genom att införa en sådan reglering ges elanvändare större möjlighet att uppfatta och ta ställning till om de vill godkänna avtalsvillkoren och lämna en fullmakt.

Elnätsföretag

Genom separata fullmakter blir innehållet tydligare för elnätsföretagen som ofta är den aktör som hanterar fullmakter och exempelvis tillhandahåller anläggningsuppgifter inför ett byte av elhandelsföretag.

Elhandelsföretag

Elhandelsföretag som idag har fullmakter bland avtalsvillkoren i sina elhandelsavtal kommer att behöva göra en översyn av dessa och tydligt separera fullmakterna från övriga avtalsvillkor och införa en rutin där elanvändare separat godkänner fullmakterna. Detta arbete är ett administrativt arbete av engångskaraktär.

Myndigheter

Genom att införa ett krav på att fullmakter ska vara separerade från avtalsvillkor i ett elhandelsavtal kan fullmaktshanteringen på marknaden förbättras och klagomålen till Ei på området minska. Förslaget innebär samtidigt ett nytt tillsynsområde, vilket medför mer arbete och kostnader för Ei.

Standardisera fullmakter

Förslag: Branschen bör standardisera fullmakter på elmarknaden så att innehållet i fullmakterna blir tydligt för elanvändare samt att processerna på marknaden förenklas.

Idag finns det inga formkrav för fullmakter på elmarknaden och därför ser fullmakterna mycket olika ut, såväl muntliga som skriftliga fullmakter förekommer. Att fullmakterna som används i situationer när elhandelsföretag representerar kunderna ser så olika ut skapar svårigheter för både elanvändare och elnätsföretag. Elanvändarna har svårt att förstå innebörden av fullmakterna och elnätsföretagen får lägga mycket tid på den manuella hanteringen av fullmakterna och att bedöma deras giltighet.

Ei ser att fullmakterna på elmarknaden behöver standardiseras. Ett standardiseringsarbete behövs både för elanvändarnas skull och för att processerna på elmarknaden ska bli mer effektiva och fungera bättre. Ett standardiseringsarbete sköts lämpligast av branschen. Branschen har störst insyn i hur fullmaktsprocessen på elmarknaden fungerar och hur en standardisering kan genomföras på ett sätt som gynnar både elanvändare och bransch. Viktigt i arbetet är att standardiseringen inte leder till konkurrensbegränsningar utan skapar lika villkor för alla aktörer som förväntas använda de standardiserade fullmakterna. Ei har fått information från branschföreningen Energiföretagen Sverige om att föreningen redan har påbörjat ett sådant standardiseringsarbete och kommit en god bit på vägen. Branschföreningen tittar också på hur hanteringen av fullmakter kan automatiseras för att effektivisera hanteringen. Det standardiseringsarbete som nu pågår finner Ei mycket positivt.

Ei är dock medveten om svårigheten att förmå *alla* aktörer att använda standardiserade fullmakter. En väg framåt är att krav på standardiserade fullmakter ställs i elhandels- och elnätsföretagens allmänna avtalsvillkor. Ei kommer att följa utvecklingen i frågan om standardiserade fullmakter för att se att arbetet får önskad effekt. Skulle det visa sig att aktörer inte använder de standarder som tas fram av branschen kan nästa steg bli att införa ett krav i ellagen på att standardiserade fullmakter ska användas på elmarknaden.

Detta förslag bygger alltså på en branschlösning och är beroende av att branschen standardiserar fullmakterna på elmarknaden. Ei ser att en standardisering skulle leda till att fullmakternas innehåll och konsekvens blir tydligare för elanvändare. Om förslaget realiserar ser Ei att Konsumentverket (tillsammans med branschen) kan behöva göra tillägg i de allmänna avtalsvillkoren som riktar sig till konsumenterna. De allmänna avtalsvillkoren som riktar sig till näringsidkare har dock Konsumentverket inget ansvar för.

3.4 Förbättrade villkor när avtalsrelationen avslutas

Att elanvändare lätt ska kunna byta avtal och elhandelsföretag är en viktig del av en konkurrensutsatt elhandelsmarknad. Många elanvändare hör dock av sig till Ei och klagar på långa uppsägningstider och höga brytavgifter som de drabbas av när ett elhandelsavtal bryts i förtid. Ibland handlar det om avtal som elanvändaren blivit bunden till mot sin vilja. Elanvändaren kan exempelvis ha tackat ja till att få information om ett avtal men får i stället en bekräftelse på ett ingånget avtal. När avtalet sedan ska sägas upp visar det sig att det är en lång uppsägningstid och en hög brytavgift om uppsägningstiden inte respekteras.

I detta avsnitt föreslås åtgärder som förbättrar villkoren för elanvändarna när en avtalsrelation avslutas.

Maximalt en månads uppsägningstid för elhandelsavtal

Förslag: Uppsägningstidens längd för ett elhandelsavtal får inte överskrida en månad.

Uppsägningstider varierar bland de olika elhandelsavtalen som finns på marknaden. Vissa avtal har ingen uppsägningstid medan andra har en mycket lång uppsägningstid. Vid inga eller mycket korta uppsägningstider blir elanvändarnas möjlighet till rörlighet på elhandelsmarknaden god, men vid längre uppsägningstider blir elanvändarna tvingade att stanna kvar i ett elhandelsavtal under en lång tid även om det är ofördelaktigt. Det förekommer situationer då elhandelsföretag systematiskt använder långa uppsägningstider för att binda elanvändare till elhandelsavtalet en längre tid även efter uppsägning av avtalet. Klagomål har visat att uppsägningstider på 2 år har förekommit.

De allmänna avtalsvillkoren²⁷ fastställer att uppsägningstiden inte ska överskrida 14 dagar om inte annat avtalats. Ei ser positivt på att de allmänna avtalsvillkoren finns och följs. Ei ser dock att de allmänna avtalsvillkoren behöver kompletteras med en reglering i ellagen för att ytterligare skärpa kraven eftersom långa uppsägningstider är mycket ofördelaktigt för elanvändarna.

Förslaget att uppsägningstiden inte får överskrida en månad baseras delvis på 8 kap. 5 § tredje stycket ellagen som säger att "Den elleverantör som har ett tidsbestämt avtal med elanvändaren om leverans av el ska tidigast 90 dagar och senast 60 dagar före det att avtalet löper ut informera elanvändaren om 1. tidpunkten för avtalets upphörande, och 2. konsekvenserna av avtalets

²⁷ 6.1 Allmänna avtalsvillkor för försäljning av el till konsument, EL 2012 K (rev 2), 6.1 Allmänna avtalsvillkor för försäljning av el som används i näringsverksamhet eller annan likartad verksamhet, EL 2012 N (rev)

upphörande.” För att inte låsa fast inaktiva elanvändare är det viktigt att uppsägningstiden inte överskrider dessa 60 till 90 dagar.

Patent- och marknadsdomstolen har fastslagit att rörliga elhandelsavtal inte får ha en bindnings- eller uppsägningstid som överskrider tre månader. Detta fastställdes i en dom i december 2020 med anledning av att Konsumentombudsmannen (KO) anmälde två elhandelsföretag till domstol för att de erbjöd rörliga elhandelsavtal till något rabatterade priser om kunden gick med på en lång bindnings- respektive uppsägningstid.²⁸ KO pekade på att rörliga avtal brukar ha mycket kort eller ingen bindnings- och uppsägningstid och att bindnings- respektive uppsägningstiden därmed max borde tillåtas vara en månad. Om ett rörligt avtal har lång bindnings- och uppsägningstid blir elanvändaren låst vid avtalet även om elanvändaren vill säga upp det på grund av exempelvis kraftiga prissvängningar. Det är KO:s bedömning om en månad som Ei tar fasta på i detta förslag men Ei föreslår det för alla sorters elhandelsavtal.

Enligt 5 kap. 15 b § lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation får elektroniska kommunikationstjänster inte ha en uppsägningstid som överskrider en månad. Det är därför inte främmande för svensk lagstiftning att reglera uppsägningstid.

Uppsägningstiderna får givetvis också vara kortare än Ei:s förslag som bör utformas som en övre gräns för uppsägningstider. Förslaget innebär ingen förändring av uppsägningstiden på maximalt 14 dagar för anvisade avtal enligt 8 kap. 8 a § andra stycket ellagen.

Konsekvenser

Elanvändare

Elanvändare slipper riskera att bli inlåsta i elhandelsavtal med långa uppsägningstider vilket ökar deras möjlighet till rörlighet på elhandelsmarknaden. Vidare ges större flexibilitet att byta elhandelsföretag och elhandelsavtal vid kraftiga prissvängningar.

Elnätsföretag

Förslaget får inga direkta konsekvenser för elnätsföretag.

Elhandelsföretag

Elhandelsföretag ges inte samma möjligheter att binda elanvändare i en avtalsrelation under lång tid med hjälp av vilseledande information. Detta kan antas stärka konkurrensen på marknaden i och med att förutsättningarna för uppsägningstid blir tydliga och transparenta för alla aktörer.

²⁸ Konsumentverket, Nyheter och pressmeddelanden – Stopp för långa bindnings- och uppsägningstider för el, 17 december 2020

Myndigheter

Genom att införa en begränsad uppsägningstid kan klagomålen till Ei från elanvändare som blivit drabbade av oschyssta affärsmetoder i form av långa uppsägningstider minska. Ei ser också att förslaget skapar förutsättningar för större rörlighet på elhandelsmarknaden, vilket är positivt för marknadens funktion. Förslaget innebär dock ett nytt tillsynsområde, vilket medför mer arbete och kostnader för Ei.

Reglera metoden för beräkning av brytavgifternas storlek

Förslag: Metoden för beräkningen av brytavgifternas storlek ska regleras.

När det nya elmarknadsdirektivet²⁹ införlivas i svensk rätt kommer brytavgifter att behöva regleras i ellagen. Enligt det förslag som Ei tidigare har lämnat till regeringen³⁰ bör brytavgifter endast vara tillåtna när elanvändaren bryter ett avtal med en fast löptid och ett fast pris eller ett mixat pris (en del rörligt pris och en del fast pris). Bestämmelsen föreslås gälla både för konsumenter och små företag. Med små företag avses företag med färre än 50 anställda och vars årsomsättning eller årliga balansomsättning inte överstiger 100 miljoner kronor. Ei har föreslagit att det endast är de direkta ekonomiska förlusterna som elhandelsföretaget ska få ersättning för och att Ei ska få rätt att utfärda föreskrifter som närmare preciserar metoden för beräkningen av avgiften.

Brytavgifter regleras inte i ellagen idag utan i allmänna avtalsvillkor. Ellagen reglerar endast att ett avtal mellan ett elhandelsföretag och en konsument ska innehålla information om hur brytavgiften beräknas. Enligt de allmänna avtalsvillkor för elhandel som gäller för konsumenter och näringsidkare får storleken på avgiften högst motsvara vad elhandelsföretaget kan visa att det förlorar under avtalets återstående löptid.³¹

Ei anser att det är viktigt att brytavgifterna regleras så att avgifterna inte används som en affärsmetod för att göra vinster, utan att brytavgifterna begränsas till att täcka direkta ekonomiska förluster. Ei avser påbörja ett föreskriftsarbete så snart myndigheten har fått ett bemyndigande från regeringen att meddela föreskrifter. Genom att beräkningen av brytavgifterna regleras i lag och föreskrifter får Ei möjlighet att bedriva tillsyn för att säkerställa att regelverket efterlevs.

²⁹ Direktiv (EU) 2019/944

³⁰ Ren energi inom EU – ett genomförande av fem rättsakter, Ei R2020:02

³¹ 5.5 EL 2012 K (rev 2), 5.7 EL 2012 N (rev)

Konsekvenser

En beskrivning av konsekvenserna av en reglering av brytavgifterna finns även i Ei:s rapport Ren energi inom EU – ett genomförande av fem rättsakter, Ei R2020:02.³²

Elanvändare

För konsumenter och små företag innebär förslaget att de brytavgifter som kan bli aktuella om ett elhandelsavtal bryts i förtid regleras och begränsas.

Elnätsföretag

Förslaget får inga direkta konsekvenser för elnätsföretag.

Elhandelsföretag

När metoden för beräkningen av brytavgifterna regleras i föreskrifter kommer det att påverka de elhandelsföretag som idag tar ut höga brytavgifter av sina kunder. Elhandelsföretag kommer att behöva se över metoden för beräkningen av sina brytavgifter och eventuellt justera i enlighet med föreskrifterna.

Myndigheter

För Ei kommer förslaget innebära att nya föreskrifter behöver arbetas fram och att ett nytt tillsynsområde uppstår, vilket medför mer arbete och kostnader för Ei. Med hjälp av föreskrifter som specificerar metoden för beräkningen av brytavgifterna skapas samtidigt goda förutsättningar för Ei att följa upp regelefterlevnaden.

3.5 Frånkopplingsreglerna bör utökas

El har en grundläggande funktion i en elanvändares vardag och att avbryta överföringen av el (frånkoppla) är en mycket ingripande åtgärd som får stora negativa konsekvenser. Klagomål som Ei tagit del av vittnar om att det förekommer hot om frånkoppling och att överföringen frånkopplas till följd av att elanvändare bestrider fakturor och andra krav som höga brytavgifter. Ofta hålls inte heller processer och rutiner gällande kravhantering respektive frånkoppling isär, trots olika regelverk och krav på hantering, utan frånkoppling används som ett påtryckningsmedel för att driva in fordringar som elhandelsföretaget anser sig ha. Ei ser att hot om frånkopplingar och begärda frånkopplingar i vissa fall används som en metod för att förmå elanvändarna att betala.

I detta avsnitt föreslår Ei åtgärder som ökar skyddet för elanvändare i frånkopplingssituationer och ger Ei en bättre bild av antalet frånkopplingar och grunden till dessa.

³² Ren energi inom EU – ett genomförande av fem rättsakter, Ei R2020:02, s. 579–581

Utökad ansvar för elnäts- och elhandelsföretag i frånkopplingssituationer

Förslag: Elnätsföretagens ansvar i frånkopplingssituationer förtydligas. Elnätsföretag ska avstå från att gå vidare med en frånkoppling om det finns anledning att befara att en begärd frånkoppling vilar på felaktiga grunder.

Elhandelsföretag ska redovisa skälen till en begäran om frånkoppling och intyga att fordringen som ligger till grund för begäran inte är tvistig. Informationen ska lämnas till elnätsföretaget i samband med frånkopplingsbegäran.

Ellagen reglerar när överföringen av el till en konsument får avbrytas (frånkopplas). En frånkoppling får bara ske om konsumenten har gjort sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott och fordringen inte är tvistig. En fordran betraktas som tvistig om konsumenten framför en invändning i sak till elhandelsföretaget som kan sägas ha rättslig relevans. När dessa skyddsregler för konsumenter infördes i ellagen var ett viktigt motiv till detta att frånkoppling innebär en försämring av den enskildes situation.

Näringsidkare omfattas inte av någon lagreglering gällande frånkoppling utan rätten att avbryta överföringen regleras i de allmänna avtalsvillkoren.³³ Här framgår att näringsidkarens avtalsbrott inte får vara av ringa art och att fordringen inte får vara tvistig för att en frånkoppling ska få ske. Trots regler i ellagen och allmänna avtalsvillkor till skydd för elanvändare används i vissa fall hot om frånkoppling som ett otillbörligt påtryckningsmedel för att driva in utestående fordringar.

I praktiken är det endast ett elnätsföretag som kan verkställa en frånkoppling. Frånkopplingen verkställs genom att elnätsföretaget på elhandelsföretagets begäran frånkopplar elanvändarens anläggning från elnätet. Ei anser att det är rimligt att elnätsföretagen som faktiskt utför frånkopplingarna tar ett större ansvar än idag och bidrar till att de skyddsregler som finns får en praktisk effekt. Ei föreslår därför att om ett elnätsföretag har anledning att befara att en begärd frånkoppling av en elanvändare vilar på felaktiga grunder ska elnätsföretaget avstå från att gå vidare med frånkopplingen.

För att elnätsföretagen ska kunna ta detta utökade ansvar i frånkopplingssituationer anser Ei att elhandelsföretagen måste bidra och skapa goda förutsättningar för det. Därför föreslår Ei att elhandelsföretagen ska vara skyldiga att redogöra för skälen till en frånkopplingsbegäran och intyga att fordringen som ligger till grund för begäran inte är tvistig. Informationen ska lämnas till elnätsföretaget i samband med frånkopplingsbegäran. Ei är medveten

³³ Kap 6 Allmänna avtalsvillkor för anslutning av elektriska anläggningar till elnät och överföring av el till sådana anläggningar (näringsverksamhet och annan likartad verksamhet, lågspänning) NÅT 2012 N (rev), Kap 5 Allmänna avtalsvillkor för försäljning av el som används i näringsverksamhet och annan likartad verksamhet, EL 2012 N (rev).

om att elnätsföretag idag ser sin roll som begränsad till att vara utförare av en begärd åtgärd. Eftersom en fränkoppling är en så allvarlig åtgärd behöver elnätsföretagen dock iaktta försiktighet och titta på de objektiva förutsättningarna för en fränkoppling innan åtgärden utförs.

Elnätsföretagens utökade ansvar och elhandelsföretagens skyldighet att möjliggöra detta regleras lämpligen i allmänna avtalsvillkor³⁴. Här finns reglering om konsumenters och näringsidkares skydd mot fränkopplingar vid tvistiga fordringar. Det blir därför naturligt att i detta sammanhang också beskriva det föreslagna utökade ansvaret för elnätsföretagen och de därtill hörande skyldigheterna för elhandelsföretagen. Ei bedömer dessutom att branschen har bäst insyn i fränkopplingsrutinerna och att det därför är lämpligt att frågorna tas omhand i de allmänna avtalsvillkoren.

Detta förslag bygger på en branschlösning och är beroende av att branschen förtydligar elnätsföretagens ansvar och elhandelsföretagens skyldigheter. Ei ser att elanvändare i och med förslaget får ett ökat skydd i fränkopplingssituationer, vilket leder till att de kan känna sig tryggare och våga bestrida felaktiga avtal och fakturor utan att riskera att bli fränkopplade. Om förslaget realiserar ser Ei att Konsumentverket (tillsammans med branschen) behöver göra tillägg i de allmänna avtalsvillkoren som riktar sig till konsumenterna. De allmänna avtalsvillkoren som riktar sig till näringsidkare har dock Konsumentverket inget ansvar för.

Informationsskyldighet om fränkopplingar

Förslag: Elnätsföretag ska vara skyldiga att informera Ei om fränkopplingar av elanvändare och skälen till fränkopplingarna.

Antalet fränkopplingar och på vilka grunder dessa skett har Ei idag inga uppgifter om. För att få en fullgod bild av antalet fränkopplingar föreslår Ei att elnätsföretagen ska vara skyldiga att informera Ei om antalet fränkopplingar och skälen till dessa.

I 12 kap. 16 § ellagen finns en bestämmelse som ger regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer rätt att meddela föreskrifter om en skyldighet för elnätsföretag att informera en myndighet om fränkopplingar och skälen till dessa. Ei har idag inget bemyndigande att meddela sådana föreskrifter men ser att ett sådant behövs för att Ei ska kunna gå vidare med detta arbete.

I förarbetena till bestämmelsen sägs att det kan vara motiverat att undersöka närmare hur vanligt det är att konsumenterna fränkopplas utan att det finns rättsliga förutsättningar för det.³⁵ Ei delar den bilden och anser att informationsläget om

³⁴ EL 2012 K (rev 2), NÄT 2012 K (rev 2), EL 2012 N (rev), NÄT 2012 N (rev)

³⁵ Prop. 2017/18:237 Elmarknadsfrågor, s. 68

frånkopplingar skulle förbättras avsevärt om Ei fick möjlighet att meddela föreskrifter om en informationsskyldighet för elnätsföretagen.

För Ei skulle information om frånkopplingar inte bara vara värdefull utifrån perspektivet att följa utvecklingen på den svenska elmarknaden utan också för att myndigheten och andra svenska representanter inom EU bättre ska kunna bidra i de diskussioner som förs inom unionen om sårbara konsumenter och energifattigdom. Detta är frågor som särskilt aktualiseras när energipriserna stiger.

Enligt Ei:s förslag skulle elhandelsföretag få en skyldighet att lämna information till elnätsföretag om skälen till begärda frånkopplingar. Ei ser att det är fullt möjligt för elnätsföretagen att lämna vidare denna information till Ei. Hur ofta elnätsföretagen ska lämna information till Ei och på vilken aggregerad nivå behöver Ei återkomma till i ett framtida föreskriftsarbete.

Konsekvenser

Elanvändare

Förslaget får inga direkta konsekvenser för elanvändare. Förslaget medför dock att Ei får en bättre kännedom om frånkopplingar och därigenom lättare kan vidta åtgärder som skapar en bättre situation för elanvändarna. Därmed finns det positiva konsekvenser av förslaget.

Elnätsföretag

Elnätsföretag kommer att behöva lämna information till Ei om antalet frånkopplingar av elanvändare och skälen till dessa. Informationsskyldigheten kan innebära en ökad administration och därtill hörande kostnader för företagen. Beroende på hur föreskrifterna utformas kan dock den administrativa bördan och kostnaderna begränsas.

Elhandelsföretag

Förslaget får inga direkta konsekvenser för elhandelsföretag.

Myndigheter

För Ei kommer förslaget innebära att Ei får kännedom om antalet frånkopplingar av elanvändare och skälen till frånkopplingarna, vilket gör att Ei kan arbeta mer aktivt med frågor relaterade till frånkoppling.

Förslaget innebär att nya föreskrifter behöver arbetas fram och att ett nytt tillsynsområde uppstår, vilket medför mer arbete och kostnader för Ei. En informationsskyldighet för elnätsföretag ställer också krav på att Ei på ett systematiskt och effektivt sätt kan ta emot, hantera och analysera informationen. Det blir en ny uppgift för Ei som kommer att kräva nya rutiner och ett löpande arbete.

4 Telefonförsäljning på elhandelsmarknaden

I denna rapport har en rad åtgärder för att motverka förekomsten av oschyssta affärsmetoder på elhandelsmarknaden föreslagits. Flera förslag behandlar problem som kan uppstå efter det att ett elhandelsavtal träffats genom telefonförsäljning. Det finns dock inget åtgärdsförslag som direkt tar sikte på problemområdet telefonförsäljning där många felaktigheter uppstår redan i själva säljsamtalet. I detta avsnitt redogörs för åtgärder som kan vidtas på området och som Ei bedömer behöver utredas vidare.

Problem kopplade till telefonförsäljning har uppmärksammats i flera statliga utredningar³⁶ och lagstiftningen på området har också skärpts. Exempelvis infördes den 1 september 2018 ett skriftlighetskrav för avtal som ingås vid telefonförsäljning i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler i syfte att stärka konsumentskyddet. Mikroföretag utgör också en utsatt grupp gällande telefonförsäljning, men omfattas inte av skriftlighetskravet och har därmed inget särskilt skydd.

I oktober 2021 överlämnade utredningen Ett moderniserat konsumentskydd sitt slutbetänkande, En uppföljning av skriftlighetskravet (SOU 2021: 79) till regeringen. Utredningens uppdrag har varit att följa upp hur regleringen om skriftlighetskrav vid telefonförsäljning har fungerat i praktiken och om syftet med reformen har uppnåtts. Enligt utredningens bedömning finns det inte för närvarande anledning att vidta ytterligare lagstiftningsåtgärder för att stärka konsumentskyddet vid telefonförsäljning.

Utredningen redogör för kontakter med berörda myndigheter, konsument- och branschorganisationer, däribland Ei och Energimarknadsbyrån, och konstaterar att telefonförsäljning av bland annat elhandelsavtal är ett problematiskt område.

Ei har i sitt arbete uppmärksammat många klagomål som är förknippade med telefonförsäljning och det handlar bland annat om följande:

³⁶ Exempelvis Telefonförsäljning (SOU 2007:1) och Ett stärkt konsumentskydd vid telefonförsäljning (SOU 2015:61).

- Telefonsäljare utger sig för att ringa från eller samarbeta med det lokala elnätsföretaget eller elanvändarens befintliga elhandelsföretag.
- Elanvändare anser sig inte ha tackat ja till ett erbjudande om elhandelsavtal under samtalet men telefonsäljaren påstår ändå att ett avtal ingåtts.
- Elanvändare har tackat ja till att få information om ett elhandelsavtal som lämnas via en länk i ett sms. När elanvändaren klickar på länken visar det sig vara en skriftlig accept av avtalet.
- Det skriftliga anbudet återspeglar inte det erbjudande som lämnades under telefonsamtalet. Oklarhet kan råda om avtalets innehåll till exempel beträffande avtalsvillkor som pris och uppsägnings- respektive bindningstid.
- Elanvändaren ges inte tillräckligt råd om att ta ställning till anbudet efter samtalet, innan försäljaren ringer upp igen.

Vidare finns det följdproblem som att:

- Elanvändare har svårt att komma i kontakt med det nya elhandelsföretaget eller mellanhanden till exempel för att utnyttja ångerrätten eller säga upp avtalet.
- Det döljer sig fullmakter i avtalsvillkoren som elanvändaren inte var medveten om.
- Avtalet har en mycket lång uppsägningstid.
- Höga brytavgifter följer vid uppsägning i förtid.

Säljbeteendet i telefonsamtalen är ofta påstridigt och innebär en stress för den elanvändare som blir uppringd när det begärs snabba svar och att elanvändaren ska agera. Till detta kommer att metoderna ofta riktas mot utsatta grupper som äldre och språksvaga personer.

Även i situationer när påstridiga säljmetoder inte används kan informationen om elhandelsavtal vara komplex att ta ställning till över telefon. Det kan vara bra att elanvändaren ges tid att jämföra olika elhandelsavtal, överväga fast eller rörligt pris, bindningstidens längd, hur och med vilken frekvens som fakturorna ska betalas, uppsägningstidens längd, brytavgifter vid uppsägning i förtid och så vidare. Detta lämpar sig inte alltid för sällsamtal per telefon.

Problematiken för elanvändare uppstår ofta redan under själva sällsamtalet. Flera av de fördelar som skriftlighetskravet ska föra med sig, som tydlighet i vem som är avtalspart och att avtal träffas, möjlighet att ta del av avtalets innehåll och att jämföra erbjudanden, går om intet.

Trots kravet på skriftlig accept för konsumenter vid telefonförsäljning finns det alltså fortsatt allvarliga problem med telefonförsäljning på elhandelsmarknaden. Metoderna som används väcker stort missnöje hos elanvändare och urholkar förtroendet för marknaden. Ei anser därför att det bör införas mer kraftfulla åtgärder för att förhindra användningen av dessa metoder.

Möjliga åtgärder är att:

- Vid en skriftlig anbudsbekräftelse bör det vara lika lätt att tacka nej (avslag) som att tacka ja (accept).
- En bevisbörderegeln införs som innebär en skyldighet för elhandelsföretaget eller mellanhanden att visa att muntlig information överensstämmer med skriftlig.
- Civilrättslig rättsföljd blir aktuell om rätt information inte har lämnats, det vill säga att avtalet blir ogiltigt.
- Skäligt rådrum tydliggörs.
- Den maximala bindningstiden för avtal ingångna per telefon regleras.
- Opt in införs, det vill säga samtycke i förväg vid kontakter i marknadsförings- och försäljningssyfte.
- Telefonförsäljning av elhandelsavtal förbjuds³⁷.

De fem första åtgärderna som nämns ovan innebär insatser som inträder efter ett säljsamtal per telefon. De två sistnämnda, opt in och förbud mot telefonförsäljning, är mer genomgripande åtgärder för att hantera den problematik som kan uppstå för elanvändare vid telefonförsäljning.

Som denna rapport har visat omfattar den problematik som Ei sett gällande telefonförsäljning i allra högsta grad även mikroföretag. Det framgår också av Svensk Handels bedrägerirapport 2020³⁸ där elförsäljning har seglat upp som en av de mest problematiska marknaderna de senaste åren. Ei:s bedömning är att mikroföretagens behov av skydd mot telefonförsäljning är att likställas med det skydd som behövs för konsumenter. Åtgärder som övervägs bör alltså också omfatta mikroföretag.

Med anledning av allvarlighetsgraden av problemen som förekommer på elhandelsmarknaden i samband med telefonförsäljning finns det anledning att

³⁷ Exempelvis får inte marknadsföring eller försäljning av tjänster och produkter på premiepensionsområdet ske via telefon och ett avtal som har ingåtts i strid med förbudet är ogiltigt enligt 64 kap. 46 § socialförsäkringsbalken (2010:110).

³⁸ Handels utsatthet för IT-relaterad brottslighet

undersöka vilka förändringar som kan göras på området. Det finns dock flera aspekter som behöver beaktas och övervägas om någon av de åtgärder som nämnts ska förverkligas, till exempel eventuella rättsliga hinder, omfattningen av åtgärderna, förändringar i generell lagstiftning som omfattar flera marknader eller sektorsspecifik lagstiftning, skydd för mikroföretag och konsekvenser för olika aktörer. Därför väljer Ei att presentera dessa som möjliga åtgärder för fortsatt utredning och inte som faktiska åtgärdsförslag.

5 Samverkan mellan myndigheter

Ei har i sitt arbete med klagomål och tillsyn avseende oschyssta affärsmetoder kunnat konstatera att många av de problem som elanvändarna idag möter på elhandelsmarknaden faller utanför ellagens tillämpningsområde och därmed också utanför Ei:s mandat och tillsynsområde. I de kontakter som Ei har med olika bransch- och konsumentföreträdare framhålls ofta vikten av samverkan och samordning mellan myndigheter för att komma till rätta med de problem som elanvändare på elhandelsmarknaden möter.

Genom samverkan mellan myndigheter kan problemen på elhandelsmarknaden uppmärksammas och angripas från flera håll och därigenom minskar risken för att elanvändarnas problem faller mellan stolarna. Det skapas förutsättningar för att nå en högre regelefterlevnad bland företag som använder sig av oschyssta affärsmetoder på elhandelsmarknaden och för att förbättra marknadens funktion.

Myndigheter ska samverka med varandra inom ramen för den egna verksamheten, 8 § 1 stycket förvaltningslagen (2017:900). Samarbete mellan förvaltningsmyndigheter uttrycks också i 6 § andra stycket myndighetsförordningen (2007:515). I 11 § förordning (2016:742) med instruktion för Energimarknadsinspektionen anges att myndigheten särskilt ska samverka med Konsumentverket och Konkurrensverket i frågor som rör kundfrågor och marknadsövervakning av de konkurrensutsatta energimarknaderna.

Ei har redan idag ett upparbetat samarbete med Konsumentverket, främst inom tillsynsområdet. Konsumentverket har tillsyn över att elhandelsföretags marknadsföring följer god marknadsföringssed och att företagen följer de krav som ställs vid telefonförsäljning med mera. Samarbetet innebär löpande avstämning och samordning mellan myndigheterna avseende planerade och pågående tillsynsinsatser, utbyte av information, orientering i konsumenträttsliga frågor och tolkning av regelverk. Utöver detta identifieras informationsbehov till konsumenter och branschföretag. Myndigheterna har också genomfört gemensamma informationsinsatser om elhandelsföretagens konsumentansvar, praxis på området med mera.

Samarbetet med Konsumentverket är värdefullt och nödvändigt för att förbättra elanvändarnas situation på elhandelsmarknaden. I syfte att tydliggöra vikten av denna samverkan och säkerställa att den fortgår med särskilt fokus på tillsyn kan ett förtydligande om detta göras genom att en särskild överenskommelse träffas mellan myndigheterna för att tydliggöra respektive myndighets ansvar, främja

samarbete samt effektivisera den konsumentnära tillsynen och informationsinsatser.

För att få en mer heltäckande och effektiv hantering av de problem som elanvändarna på elhandelsmarknaden upplever behövs också samverkan med fler myndigheter jämfört med idag.

Under 2021 har Ei, inom ramen för sitt tillsynsarbete, identifierat fler myndigheter som på olika sätt berörs av oschyssta affärsmetoder på elhandelsmarknaden och tagit initiativ till samverkan med bland annat Polisens nationella bedrägericentrum, Skatteverket, Kronofogdemyndigheten och Integritetsskyddsmyndigheten för att uppmärksamma de olika myndigheterna på problemen på elhandelsmarknaden. Denna bredare samverkan kan utvecklas och ske mer regelbundet framöver. Andra myndigheter kan också involveras i dialogen. På så sätt kan ett bredare grepp tas för att motverka problem på elhandelsmarknaden, genomföra insatser och vidta åtgärder.

Denna samverkan ska ske med utgångspunkt i respektive myndighets verksamhetsområde. Det kan exempelvis handla om att i högre utsträckning och mer regelbundet utbyta sakkunskap och information. Ei ser också att denna rapport kommer att utgöra ett underlag i dialogen. För att underlätta detta informationsutbyte behöver kontakter och nätverk förstärkas.

6 Avslutning

Fokus i denna rapport har varit att titta brett på åtgärder som bidrar till att lösa de problem som oschyssta affärsmetoder skapar för elanvändare på elhandelsmarknaden. För att komma till rätta med problemen ser Ei att flera åtgärder av olika karaktär behöver vidtas. Vissa av förslagen syftar till att lösa ett specifikt problem medan andra förslag är bredare till sin karaktär. Förslagen medför förändringar i lag, förordning, föreskrift, allmänna avtalsvillkor och processer på marknaden. Alla förslag i denna rapport är individuellt viktiga och skulle göra skillnad men den stora vinsten uppstår när förslagen genomförs tillsammans. Förslagen kan sägas vara pusselbitar där bitarna tillsammans skapar helheten.

Avsikten med förslagen är att motverka oschyssta affärsmetoder och att förbättra elanvändarnas situation på marknaden. Åtgärdsförslagen riktar sig till och påverkar såväl elhandels- och elnätsföretag som mellanhänder. Alla aktörer kommer till följd av förslagen att behöva se över och i vissa fall ändra exempelvis rutiner, avtalsvillkor och information till elanvändarna. Flera av förslagen har dock liten påverkan för den majoritet av aktörerna på marknaden som sköter sig.

Ei bedömer att en samlad effekt av förslagen ger en tryggare situation för elanvändarna, vilket i sin tur skapar förutsättningar för en mer välfungerande marknad. Resultatet antas återspeglas i ett minskat antal klagomål till Ei, andra myndigheter och kundorganisationer.

Denna rapport med åtgärdsförslag kommer att överlämnas till Infrastrukturdepartementet. Eftersom åtgärdsförslagen har olika inriktning och karaktär landar ansvaret för att arbeta vidare med förslagen på olika myndigheter och organisationer. Ei planerar att under 2022 arbeta vidare med de förslag som ligger inom myndighetens ansvarsområde, främst genom arbete med att ta fram konkreta lagförslag med tillhörande regelrätta konsekvensanalyser.

Bilaga 1 Så fungerar elmarknaden

Tillgång till el är en självklar och nödvändig förutsättning för att samhället ska fungera. Samtidigt är el en speciell vara som produceras i samma ögonblick som den används. Produktionen har tidigare ofta legat långt ifrån elanvändarna, men i och med energiomställningen håller detta på att förändras. Produktionen blir alltmer dynamisk med större inslag av förnybar elproduktion. Nya aktörer, både professionella och privata, etablerar sig på marknaden och elanvändare kan bli alltmer aktiva till exempel genom att producera sin egen el. Grossistpriset sätts på elbörsen och påverkas av en rad faktorer som till exempel efterfrågan, väder samt tillgång på produktions- och överföringskapacitet.

I den här bilagan beskrivs kort hur elmarknaden är organiserad och vilka myndigheter och organisationer som konsumenter kan vända sig till för att få hjälp.

Så är elmarknaden organiserad

Gemensamt för samtliga elanvändare är att de har ett avtal för överföring av el med ett elnätsföretag och ett avtal för köp av el med ett elhandelsföretag (som benämns elleverantör i ellagen). Det förekommer också att elanvändare ingår elhandelsavtal via så kallade mellanhänder.

Elnätsverksamhet är ett reglerat monopol där elanvändare är hänvisade till sitt lokala företag. Monopolet är reglerat av Ei. Elnätsföretagens avgifter begränsas bland annat genom att Ei sätter en övre gräns (en intäktsram) för hur mycket varje elnätsföretag får ta ut i sammanlagda avgifter av sina kunder. Ramen sätts i förväg och gäller för fyra år i taget. Myndigheten ställer också krav på att elnätsföretagen har få elavbrott, rätt spänningskvalitet och att de kunder som vill ansluta sig till elnätet får göra det till rimliga villkor. Ett elnätsföretag kan tillhöra samma koncern som ett elhandelsföretag, men de båda företagen ska enligt lagen drivas åtskilda från varandra.

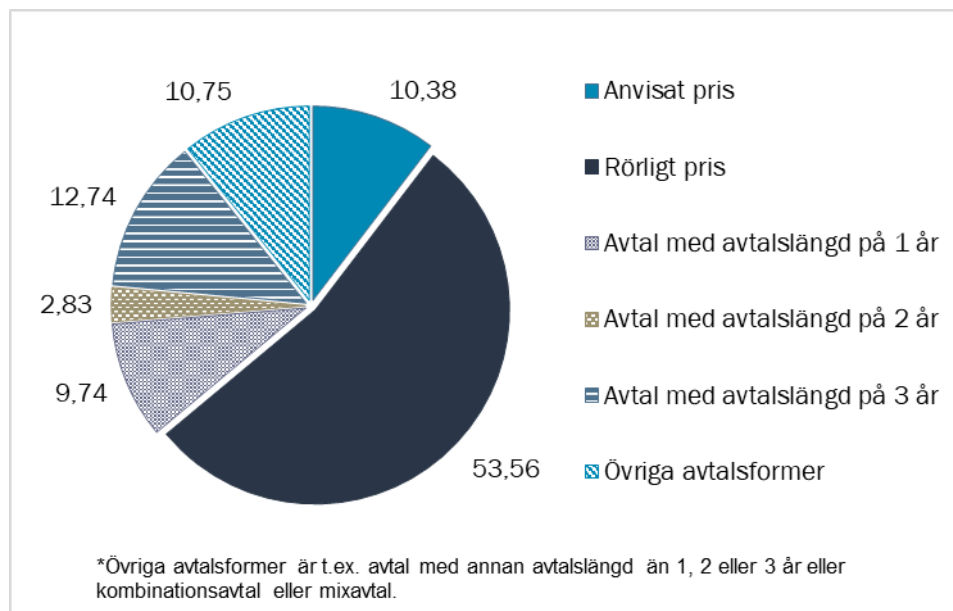
Marknaden för elhandel avreglerades 1996 och prissättningen är fri. I Sverige finns närmare 5,6 miljoner elkunder, varav 4,6 miljoner är hushållskunder.³⁹ På elhandelsmarknaden konkurrerar runt 140 elhandelsföretag.⁴⁰ Drygt hälften (53,6 procent) av de svenska hushållen har valt ett avtal med rörligt elpris som kan förändras en gång per månad. 10,4 procent av kunderna har inte själva valt

³⁹ SCB och Energimyndigheten

⁴⁰ 139 elhandelsföretag rapporterade elhandelsavtal till Elpriskollen under 2021.

elhandelsavtal och har därför anvisats ett elhandelsföretag av sitt elnätstföretag och har därmed ett avtal om anvisat pris. De genomsnittliga anvisade priserna är ofta mycket högre än de genomsnittliga priserna för andra avtalsformer.

Figur 1 bilaga 1 Andel kunder per avtalsform november 2021 (samtliga svenska elområden)



Källa: SCB

Konsumentstödande myndigheter och organisationer

Konsumenter på elmarknaden som har frågor eller klagomål ska i första hand kontakta det företag de är kund hos. I de fall där konsumenten är missnöjd med svaret eller ifrågasätter om ett företag följer lagen finns ett antal myndigheter och organisationer att vända sig till för antingen vägledning eller tvistlösning.

Energimarknadsinspektionen (Ei)

Ei är en tillsynsmyndighet som arbetar på uppdrag av regeringen och som tillhör Infrastrukturdepartementet. Myndigheten genomför regeringens och riksdagens energipolitik för väl fungerande energimarknader. Myndigheten ska säkerställa att marknadernas aktörer följer lagar och regler inom energimarknadsområdet. Utifrån sin expertkompetens ger Ei också förslag på lagändringar och andra åtgärder för att utveckla energimarknaderna. Av regeringens instruktion till myndigheten framgår även att myndigheten ska verka för att stärka el-, naturgas- och fjärrvärmekundernas ställning och möjliggöra aktiva valmöjligheter genom lättillgänglig och tillförlitlig information.

Konsumentverket

Konsumentverket arbetar för "väl fungerande konsumentmarknader och en miljömässigt, socialt och ekonomiskt hållbar konsumtion".⁴¹ Konsumentverket har många ansvarsområden och hanterar bland annat vilseledande marknadsföring, prisinformation och oskäligen avtalsvillkor på alla konsumentmarknader, vilket även innefattar elmarknaden. Ei har ett nära samarbete med Konsumentverket, bland annat inom ramen för informationsportalen "Hallå Konsument".

Konsumenternas energimarknadsbyrå

Konsumenternas energimarknadsbyrå (Energimarknadsbyrån) är en självständig byrå som kostnadsfritt informerar om och ger råd i frågor som rör el, fjärrvärme och gas. Energimarknadsbyråns uppgift är också att fånga upp konsumentproblem inom energimarknadsområdet och föra dem vidare till berörda myndigheter och företag. Energimarknadsbyrån har en styrelse som är tillsatt av Konsumentverket, Energimarknadsinspektionen, Energimyndigheten samt branschorganisationerna Energigas Sverige och Energiföretagen Sverige. Ei hänvisar till exempel avtalsrättsliga frågor till Energimarknadsbyrån.

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) är en myndighet som prövar konsumenttvister. Syftet med ARN:s prövning av tvister är att vara ett snabbt, enkelt men ändå rättssäkert alternativ till domstol. Myndighetens beslut är en rekommendation om hur tvisten bör lösas som majoriteten av företagen brukar följa. Tvister mellan en konsument och ett energiföretag som varken Ei eller Konsumentverket kan avgöra kan prövas av ARN. För att ARN ska kunna pröva tvisten måste värdet av det som konsumenten kräver uppgå till minst 500 kronor.

Rättsmedel

Det kan uppstå situationer där elanvändare inte kommer överens med energiföretaget. Här har elanvändaren möjlighet att själv anlita ett juridiskt ombud och gå till domstol (tingsrätt) för att försöka lösa tvisten. Domstolstvister är arbetskrävande och kostar också pengar. En annan nackdel är att elanvändaren riskerar att få betala både sina egna och motpartens rättegångskostnader om elanvändaren förlorar tvisten. Det gäller dock inte om tvisten gäller ett belopp som är lägre än ett halvt basbelopp.⁴²

Elanvändare på elmarknaden som upplever att de blivit lurade eller vilseledda kan även vända sig till polisen som i sin tur kan ta ärendet vidare till åklagare. Ett exempel där polisen kan utreda ett agerande av ett elhandelsföretag är om det kan

⁴¹ Konsumentverket – Uppdrag och mål <https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/var-verksamhet/uppdrag-och-mal/>

⁴² Basbeloppet för 2020 var 47 300 kronor.

misstänkas att företaget till exempel har förfalskat en kunds namnteckning eller på annat sätt uppsåtligen agerat bedrägligt mot kunden.

Bilaga 2 Tillämpliga regler

I detta kapitel redogör Ei för vilka regler som finns idag och som är relevanta för de problem som beskrivs i denna rapport. Det är såväl regler som är befästa i lag och föreskrifter som regler i allmänna avtalsvillkor. Ei redogör också för relevanta regelutvecklingsförslag som Ei tidigare har lämnat till regeringen i och med att det nya elmarknadsdirektivet⁴³ ska införlivas i svensk rätt. Direktivet ställer många nya krav på elmarknaden. De bestämmelser i ellagen som idag bara gäller konsumenter ska enligt direktivet i vissa fall även omfatta mindre företag, och i många fall alla elanvändare. Hur den slutliga regleringen i ellagen kommer att se ut är inte klart.

Marknadsföring

Den övergripande lagstiftningen som reglerar hur näringsidkare får marknadsföra sig är marknadsföringslagen (2008:486). Marknadsföringslagen ställer krav på att marknadsföringen ska stämma överens med god marknadsföringssed. Med god marknadsföringssed avses de normer som beskriver vad som är acceptabelt inom marknadsföring. Normerna finns både i rättsliga och utomrättsliga regler, exempelvis lagar och branschkode.

Marknadsföring får inte vara vilseledande och det måste tydligt framgå att det är fråga om marknadsföring och vem som ansvarar för marknadsföringen, enligt 9 och 10 §§ marknadsföringslagen. Förbudet mot vilseledande marknadsföring betyder att marknadsföring inte får innehålla felaktiga påståenden.

Till marknadsföringslagen finns en lista, den så kallade svarta listan, med marknadsföringsmetoder som alltid är förbjudna och att betrakta som otillbörliga.⁴⁴ Till exempel är det en otillbörlig affärsmetod att kräva betalning för levererade men obeställda produkter.

Ett elhandelsföretag vars marknadsföring är otillbörlig får förbjudas att fortsätta med denna eller någon annan liknande åtgärd, enligt 23 § marknadsföringslagen. Ett elhandelsföretag kan också åläggas att betala en särskild avgift, en så kallad marknadsstörningsavgift om företaget eller någon som handlar på företagets

⁴³ Europaparlamentets och Rådets direktiv (EU) 2019/944 av den 5 juni 2019 om gemensamma regler för den inre marknaden för el och om ändring av direktiv 2012/27/EU

⁴⁴ Listan återfinns i Bilaga I till Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG om otillbörliga affärsmetoder.

vägnar uppsåtligt eller av oaktsamhet bryter mot reglerna om exempelvis aggressiv eller vilseledande marknadsföring, enligt 29 § marknadsföringslagen.

Avtalsingående

Lagen (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område (avtalslagen) innehåller de viktiga grunderna inom avtalsrätten. Lagen innehåller endast generella regler och gäller i de fall det inte finns någon annan lagstiftning som är mer specifik. En mer specifik lag har företräde (lex specialis). När ett avtal ingås med en konsument finns det särskilda regler som näringsidkare behöver följa. De återfinns i lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (avtalsvillkorlagen) och i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen).

Reglerna om hur ett avtal ingås återfinns i första kapitlet i avtalslagen. För att ett avtal ska ingås krävs ett utbyte av ett anbud och en accept. Grunden i avtalsrätten är att parterna ska vara överens och ha en gemensam vilja att ingå ett avtal med varandra. Om exempelvis ett elhandelsföretag hävdar att ett avtal har ingåtts är det företaget som har bevisbördan för detta.

Vid telefonförsäljning till en konsument gäller särskilda regler. De återfinns i distansavtalslagen. För att ingå ett avtal måste konsumenten skriftligt godkänna anbudet för att det ska bli ett giltigt avtal. Konsumentens godkännande ska lämnas först efter samtalet. Har konsumenten inte skriftligen godkänt anbudet blir avtalet ogiltigt och konsumenten är då inte heller betalningsskyldig till elhandelsföretaget, enligt 2 kap. 3a § distansavtalslagen. Dessa regler gäller bara när telefonförsäljningen riktar sig till en konsument. Näringsidkare behöver inte skriftligen acceptera ett anbud för att ingå ett avtal på telefon, utan ett muntligt godkännande är tillräckligt. Skriftlighetskravet vid telefonförsäljning syftar till att ge konsumenter ett extra skydd.

Konsumenter har också rätt att ångra ett ingånget avtal. Enligt 2 kap. 10 § distansavtalslagen har konsumenter 14 dagar på sig att ångra ett ingånget avtal om avtalet ingicks på distans eller utanför näringsidkarens affärslokaler. Någon lagreglerad ångerrätt för näringsidkare finns inte.

Förutom regler i lag finns också riktlinjer. Konsumentverket och branschorganisationen Energiföretagen Sverige har ingått en överenskommelse om riktlinjer för uppsökande försäljning av el till konsumenter.⁴⁵ Den första överenskommelsen ingicks 2012 men ersattes 2017 av nya riktlinjer. Riktlinjerna innehåller många bestämmelser som handlar om att förse konsumenterna med rätt information vid exempelvis gatu-, telefon- och hemförsäljning där

⁴⁵ BÖ 2017:03

elhandelsföretaget på eget initiativ söker upp konsumenten. Konsumenten ska enligt överenskommelsen bland annat få information om vem som är avsändare, syftet med samtalet, tydlig information om avtalet, priset, bindningstid, uppsägningstid och eventuella förlängningsvillkor. Riktlinjerna gäller som god sed på marknaden vilket betyder att alla elhandelsföretag måste följa dem.

Fullmakter

Om en person inte önskar eller har möjlighet att själv företa en rättshandling kan personen utfärda en fullmakt. Regler om fullmakter återfinns i andra kapitlet i lagen (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område (avtalslagen).

Huvudregeln beträffande fullmakter innebär att den som fått en fullmakt av någon med bindande verkan kan agera i den personens namn gentemot tredje man. Förenklat kan man säga att fullmakter är ett juridiskt instrument som används för att en person ska kunna lämna över ansvaret till en annan person att hantera en viss fråga. Den som påstår att en giltig fullmakt finns har även bevisbördan för att så är fallet.

Det finns inga formkrav för hur en fullmakt på elmarknaden ska vara utformad för att vara giltig, vilket innebär att även muntliga fullmakter går att utfärda.

Ei har tidigare lämnat ett förslag till regeringen på en ny modell för hantering av fullmakter, inom ramen för ett uppdrag som handlade om att införa en elhandlarcentrisk marknadsmodell.⁴⁶

Byte av elhandelsföretag

I 8 kap. 6 § ellagen regleras elhandels- och elnätsföretags skyldigheter i samband med ett byte av elhandelsföretag. I 10 och 11 kap. i Ei:s mätföreskrift⁴⁷ specificeras skyldigheterna.

När en elanvändare byter elhandelsföretag ska det nya elhandelsföretaget anmäla det till det berörda elnätsföretaget i elanvändarens nätområde. När anmälan har skickats ska elnätsföretaget kontrollera att alla uppgifter finns med och skicka ett kvittensmeddelande. Inom tre dagar efter att en fullständig anmälan inkommit ska elnätsföretaget skicka en bekräftelse till elhandelsföretaget på att ett byte kan genomföras. Samtidigt ska elnätsföretaget meddela elanvändarens befintliga elhandelsföretag att ett byte av elhandelsföretag kommer att

⁴⁶ Ny modell för elmarknaden, Ei R2017:05

⁴⁷ Energimarknadsinspektionens föreskrifter och allmänna råd (EIFS 2016:2) om mätning, beräkning och rapportering av överförd el

ske. Elnätsföretaget ska också utan dröjsmål informera elanvändaren om bytet av elhandelsföretag.

Avtalsvillkor

Uppsägningstid

Innan ett elhandelsavtal med en konsument ingås eller bekräftas har elhandelsföretaget en skyldighet att lämna information om avtalsvillkoren. Vad ett avtal ska innehålla regleras i 11 kap. 13 § ellagen (1997:857). Här framgår att ett avtal ska innehålla bland annat information om uppsägningstiden. I och med att det nya elmarknadsdirektivet⁴⁸ ska införlivas i svensk rätt har Ei föreslagit att alla elanvändare ska omfattas av bestämmelsen och således vara berättigade till information om avtalets uppsägningstid.⁴⁹

Någon specifik reglering av uppsägningstidens längd finns inte. Konsumentverket som har tillsyn över avtalsvillkorlagen kan dock utöva tillsyn över att avtalsvillkor som riktar sig till konsumenter är skäliga. I en dom från 2020 fastslår Patent- och marknadsdomstolen att det är tillåtet med maximalt tre månaders uppsägningstid för rörliga elhandelsavtal som ingås med en konsument. Bakgrunden till rättsprocessen var att Konsumentombudsmannen stämt ett elhandelsföretag som erbjöd ett avtal med rörligt pris med en uppsägningstid på 12 månader. Domstolen konstaterade att 12 månaders uppsägningstid för avtal med rörligt pris är oskäligt. Att ha ett förbud mot uppsägningstider längre än en månad (som Konsumentombudsmannen yrkat) var dock enligt domstolen att gå för långt. För att uppnå en rimlig balans mellan parterna ansåg domstolen att uppsägningstider på upp till tre månader är skäligt vid elhandelsavtal med rörligt pris som ingås med en konsument.⁵⁰

På telekommarknaden finns det begränsningar för hur lång en uppsägningstid får vara. Enligt 5 kap. 15 b § lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation får uppsägningstiden inte vara längre än en månad för avtal med konsumenter.

Brytavgifter

En rättslig princip inom avtalsrätten är att avtal ska hållas. Om en elanvändare ändå inte fullföljer ett ingånget tidsbestämt avtal utan i stället avslutar avtalet i förtid har elhandelsföretaget rätt att ut en brytavgift. En brytavgift kan sägas vara ett skadestånd för avtalsbrottet.

Brytavgifternas storlek regleras inte i ellagen idag utan 11 kap. 13 § ellagen reglerar endast att ett avtal mellan ett elhandelsföretag och en konsument ska innehålla

⁴⁸ Direktiv (EU) 2019/944

⁴⁹ Förslaget återfinns i rapporten Ren energi inom EU Ett genomförande av fem rättsakter, Ei R2020:02.

⁵⁰ Mål nr. PMT 11259–20

information om hur brytavgiften beräknas. Enligt förarbetena⁵¹ till bestämmelsen har elhandelsföretaget rätt att ta ut en ersättning för den förlust som uppstår om avtalet frånträds i förtid. Även om någon summa inte kan anges i avtalet ska principerna för hur ersättningen beräknas framgå. Syftet är att konsumenten ska få en uppfattning om vad det kostar att avbryta avtalsförhållandet i förtid och därigenom kunna avgöra om det lönar sig att byta elhandelsföretag trots det befintliga avtalet.

I och med införlivandet av det nya elmarknadsdirektivet⁵² kommer dock förutsättningarna för att ta ut brytavgifter att behöva regleras. Ei har föreslagit en reglering som innebär att det endast får vara tillåtet att ta ut en brytavgift när ett avtal med ett fast pris och en fast löptid bryts i förtid samt när ett så kallat mixavtal (priset består av en fast del och en rörlig del) med en fast löptid bryts i förtid. Ei har vidare föreslagit att brytavgiften inte får överstiga de direkta ekonomiska förlusterna och att såväl avtal med konsumenter som med mindre företag ska omfattas av regeln. Ei har också föreslagit att myndigheten ska få ett bemyndigande att utfärda föreskrifter om metoden för beräkningen av brytavgiften, den direkta ekonomiska förlusten och brytavgiftens storlek.⁵³

Samfakturering

Det finns idag ingen specifik lagstiftning om samfakturering på elmarknaden. Ei har dock tidigare lämnat ett förslag till reglering av samfakturering i ellagen, inom ramen för ett uppdrag som handlade om att införa en elhandlarcentrisk marknadsmodell.⁵⁴

Frånkoppling inklusive tvistig fordran

Förutsättningarna för när el till en konsument får frånkopplas och vad ett elnätsföretag eller elhandelsföretag måste ta hänsyn till innan en frånkoppling regleras i 11 kap. ellagen. Bestämmelserna i ellagen speglas också i de allmänna avtalsvillkoren⁵⁵. Näringsidkare har inget skydd i ellagen utan rutinerna vid en frånkoppling finns beskrivna i de allmänna avtalsvillkoren⁵⁶.

En frånkoppling får ske om konsumenten har försummat sina skyldigheter gentemot elhandels- eller elnätsföretaget och försummelsen är ett väsentligt avtalsbrott, enligt 11 kap. 3 § ellagen. Vid bristande betalning bör sådana omständigheter som skuldens storlek och antalet obetalda avgifter vara av avgörande betydelse i bedömningen av avtalsbrottet. Är det fråga om något

⁵¹ Prop. 2010/11: 70 Tredje inremarknadspaketet för el och naturgas, s. 263

⁵² Direktiv (EU) 2019/944

⁵³ Förslagen återfinns i rapporten Ren energi inom EU Ett genomförande av fem rättsakter, Ei R2020:02.

⁵⁴ Ny modell för elmarknaden, Ei R2017:05

⁵⁵ Kap. 5 EL 2012 K (rev 2), Kap. 6 NÄT 2012 K (rev 2)

⁵⁶ Kap. 5 EL 2012 N (rev), Kap. 6 NÄT 2012 N (rev)

enstaka dröjsmål avseende mindre belopp bör väsentlighetskravet normalt inte anses uppfyllt.⁵⁷ En frånkoppling får inte heller ske om fordringen är tvistig, enligt 11 kap. 4 § ellagen. Enligt förarbetena till lagen är en fordran tvistig om konsumenten framför en invändning i sak som kan sägas ha rättslig relevans.⁵⁸ Frånkoppling får inte används som ett påtryckningsmedel i en tvist mellan parterna.⁵⁹

Om en frånkopplingsituation är aktuell för en konsument måste vissa ruiner följas som finns fastställda i ellagen. Det handlar exempelvis om att konsumenten vid upprepade tillfällen måste uppmanas att betala och att socialnämnden ska informeras om den uppkomna situationen. I bilaga 1 och 2 till elförordningen (2013:208) finns de underrättelser som ska skickas till en konsument vid bristande betalning och till socialnämnden om en konsument riskerar att bli frånkopplad. Om socialnämnden åtar sig betalningsansvaret för skulden får elen inte frånkopplas, enligt 11 kap. 4 § ellagen.

Frånkopplingsreglerna faller utanför Ei:s ansvarsområde. Regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer får dock meddela föreskrifter om en skyldighet för elnätsföretag att informera en myndighet om avbrytande av överföringen av el till elanvändare och skälen till avbrytandet, enligt 12 kap. 16 § ellagen. Idag finns inga föreskrifter och Ei har inget bemyndigande av regeringen att arbeta fram sådana föreskrifter.

Enligt förarbetena till bestämmelsen kan det i framtiden visa sig motiverat att undersöka närmare hur vanligt det är att konsumenters elöverföring avbryts utan att det finns rättsliga förutsättningar för det. En sådan undersökning förutsätter information om hur vanligt det är att kunders överföring stängs och skälen till det. Enligt förarbetena ska Ei i egenskap av nationell tillsynsmyndighet även övervaka graden och effektiviteten av marknadsöppnande och konkurrens på grossist- och konsumentnivå, bland annat när det gäller andelen kunder som får sina leveranser avstängda. Föreskrifter om informationsskyldigheten skulle enligt förarbetena kunna underlätta för Ei att fullgöra denna uppgift.⁶⁰

Innan det går så långt att en frånkoppling blir aktuell har ofta inkassoåtgärder vidtagits. Att inkassoverksamhet ska bedrivas i enlighet med god inkassosed regleras i inkassolagen (1974:182) som Integritetsskyddsmyndigheten utövar tillsyn över. Med god inkassosed menas enligt 4 § inkassolagen att gäldenären (den som är skyldig pengar) inte får vållas onödig skada eller olägenhet eller utsättas för

⁵⁷ Prop. 1996/97:136 Ny ellag, s. 186

⁵⁸ Prop. 1996/97:136, s. 187

⁵⁹ Prop. 1996/97:136, s. 96

⁶⁰ Prop. 2017/18:237 Elmarknadsfrågor, s. 68

otillbörlig påtryckning eller annan otillbörlig inkassoåtgärd. I 5–11 §§ inkassolagen preciseras närmare vad som är god inkassosed.

Alternativ tvistlösning

Alternativ tvistlösning innebär att en tvist kan lösas i en nämnd i stället för i domstol, vilket oftast både är billigare och går fortare. Om en konsument är missnöjd med en vara eller en tjänst kan konsumenten vända sig till en nämnd, till exempel allmänna reklamationsnämnden (ARN) eller någon branschspecifik nämnd till exempel fastighetsmarknadens reklamationsnämnd (FRN) eller pensionsförsäkringsnämnden.

Beslut från en alternativ tvistlösningsnämnd är inte tvingande men de flesta företag följer besluten. Den lag som reglerar alternativ tvistlösning som initieras av en konsument avseende anspråk mot en näringsidkare, är lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden. Lagen innehåller bland annat bestämmelser om hur nämnder för alternativ tvistlösning utses och godkänns. För att en nämnd ska godkännas krävs att nämnden uppfyller vissa specificerade krav, till exempel krav på sakkunskap, opartiskhet och öppenhet, enligt 6 § lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.

