

[REDACTED]

Föreläggande avseende informationsskyldighet

Beslut

1. Energimarknadsinspektionen (Ei) förelägger [REDACTED] att inom sex veckor från mottagandet av detta beslut göra följande.
 - a. Underrätta alla anvisade elanvändare enligt 8 kap. 8 § andra stycket ellagen (1997:857) om ellagens bestämmelser om byte av elleverantör.
 - b. Komplettera sin webbplats genom att, i enlighet med 11 kap. 18 § första stycket 1-3 ellagen, lämna information om
 - i. konsumentens rättigheter enligt 11 kap. 2-4, 7-12, 14, 15 och 21 §§ ellagen,
 - ii. hur konsumenten ska gå tillväga för att lämna klagomål, och
 - iii. att konsumenten kan vända sig till Energimarknadsinspektionen, Konsumenternas energimarknadsbyrå och Allmänna reklamationsnämnden för information om tvistlösning.
 - c. På eller i samband med fakturor, alternativt på fakturorna hänvisa till att informationen finns på webbplatsen, i enlighet med 11 kap. 18 § tredje stycket ellagen, lämna information om
 - i) konsumentens rättigheter i 11 kap. 2-4, 7-12, 14, 15 och 21 §§ ellagen,
 - ii) hur konsumenten ska gå tillväga för att lämna klagomål,
 - iii) att konsumenten kan vända sig till Energimarknadsinspektionen, Konsumenternas energimarknadsbyrå och Allmänna reklamationsnämnden för information om tvistlösning, och
 - iv) att konsumenten kan vända sig till kommunala energirådgivare och/eller till Statens energimyndighet för att få information om oberoende användarrådgivning, där konsumenterna kan få råd om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder och jämförelseprofiler.

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

2. Ei förelägger [REDACTED] att inom sju veckor från mottagandet av detta beslut skriftligen redovisa till Ei vilka åtgärder som vidtagits med anledning av föreläggandet. Till redovisningen ska följande dokument bifogas som styrker att [REDACTED] följer föreläggandet: en kopia på den information som anvisade elanvändare får, en datummärkt utskrift från webbplatsen med information angående 1 b ovan samt en kopia på en aktuell faktura eller information som skickas i samband med fakturan.

Beskrivning av ärendet

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

- offentliggörande av nättariffer,
- information när en elanvändare anvisats en elhandlare,
- avtalsinnehåll, och
- information om konsumenträttigheter med mera på företagets webbplats och på eller i samband med fakturor.

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

[REDACTED] anvisade 18 elanvändare en elhandlare under februari 2015. [REDACTED] uppger att alla dessa anvisade elanvändare fick ett brev en vecka efter anvisningen med information om vilken elhandlare som anvisats, innebörden av en anvisning samt möjligheten att byta elhandlare. I brevet med rubriken "Bekräftelse på inflyttning" återfinns följande mening: "Eftersom ni inte aktivt har valt elleverantör så har ni tilldelats vår anvisningsleverantör [REDACTED] (för mer info gå in på www.energimarknadsinspektionen.se)".

När det gäller information om konsumentens rättigheter, hur konsumenten ska gå tillväga för att lämna klagomål och vilka organ konsumenten kan vända sig till för information eller tvistlösning svarar [REDACTED] att information finns i de allmänna avtalsvillkoren, hos kundtjänst och hos kommunens energirådgivning.

[REDACTED] uppger att information om konsumenträttigheter med mera saknas på fakturorna.

Bestämmelser som ligger till grund för beslutet

Information när en elanvändare anvisats en elhandlare

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

Information om konsumenträttigheter m.m.

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

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

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

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

På konsumentens begäran ska informationen lämnas på annat sätt.

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

Energimarknadsinspektionens motivering till beslutet

Information när en elanvändare anvisats en elhandlare

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

I det brev som [REDACTED] skickar ut till kunder som anvisats en elhandlare saknas information om ellagens bestämmelser om byte av elhandlare. [REDACTED] uppfyller därför inte informationskravet i 8 kap. 8 § andra stycket ellagen.

Information om konsumenträttigheter m.m.

Information på webbplatsen

Elleverantören ska på sin webbplats lämna tydlig information om konsumentens rättigheter (11 kap. 18 § första stycket 1 ellagen). Det ska vara en allmän information om konsumentens rättigheter enligt 11 kap. ellagen.¹ Ei bedömer att det för en nätägare innebär att informationen ska innehålla vad som framgår av 11 kap. 2-4, 7-12, 14, 15 och 21 §§ ellagen.

Nätägare ska vidare på sin webbplats lämna tydlig information om hur konsumenten ska gå tillväga för att lämna klagomål (11 kap. 18 § första stycket 2 ellagen). Informationen ska innehålla en redogörelse för hur företaget har inrättat sin klagomålshandling.² Även tydlig information om vilka organ konsumenten kan vända sig till för information eller tvistlösning ska finnas på webbplatsen (11 kap. 18 § första stycket 3 ellagen). Av förarbetena framgår att konsumenten ska få information om Ei, den nationella kontaktpunkten (Konsumenternas energimarknadsbyrå) och Allmänna reklamationsnämnden.³

Av [REDACTED] svar framgår att information om konsumentens rättigheter, hur konsumenten ska gå tillväga för att lämna klagomål och vilka organ konsumenten kan vända sig till för information eller tvistlösning återfinns i de allmänna avtalsvillkoren, hos kundtjänst och hos kommunens energirådgivning.

De allmänna avtalsvillkoren innehåller visserligen information om konsumenträttigheter och vilka organ konsumenten kan vända sig till för information eller tvistlösning. Informationen finns dock inte samlad eller under någon tydlig rubrik. Enligt Ei:s bedömning är det viktigt att informationen finns lättillgänglig och det är därför inte godtagbart att enbart hänvisa till de allmänna avtalsvillkoren. Dessa avtalsvillkor är vidare inte företagsspecifika och innehåller därmed inte information om hur [REDACTED] har inrättat sin klagomålshandling. Eftersom informationen ska lämnas på webbplatsen är det inte heller tillräckligt att hänvisa till kundtjänst, som [REDACTED] gjort i sitt svar till Ei.

När det gäller hänvisningen till kommunala energirådgivningen är denna relevant för information om oberoende användarrådgivning, där konsumenterna kan få råd om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder och jämförelseprofiler (11 kap. 18 § första stycket 4 ellagen). Däremot är hänvisningen dit inte relevant för information om konsumentens rättigheter, hur konsumenten ska gå tillväga för att lämna klagomål och vilka organ konsumenten kan vända sig till för information eller tvistlösning (11 kap. 18 § första stycket 1-3 ellagen), eftersom denna funktion är inriktad på energirådgivning.

¹ Prop. 2010/11:70 s. 267

² Prop. 2010/11:70 s. 267 och s. 94

³ Prop. 2010/11:70 s. 267

Mot ovanstående bakgrund uppfyller inte [REDACTED] kravet i 11 kap. 18 § första stycket 1-3 ellagen.

Information på fakturan

Nätägaren ska på eller i samband med sina fakturor lämna information om konsumentens rättigheter, hur konsumenten ska gå till väga för att lämna klagomål, vilka organ konsumenten kan vända sig till för information eller tvistlösning och oberoende användarrådgivning, där konsumenten kan få råd om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder och jämförelseprofiler.

När det gäller information om oberoende användarrådgivning, där konsumenten kan få råd om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder och jämförelseprofiler framgår det av förarbetena att den typen av oberoende rådgivning lämnas till exempel på Statens energimyndighets webbplats och av kommunala energirådgivare.⁴

Nätägaren kan antingen lämna informationen i sin helhet på eller i samband med fakturorna eller hänvisa till att informationen finns på nätägarens webbplats och på begäran kan tillhandahållas på annat sätt (11 kap. 18 § tredje stycket ellagen). Anledningen till att det räcker med en hänvisning till den egna webbplatsen är att informationen kan bli omfattande.⁵

På [REDACTED] faktura finns varken informationen i sin helhet eller en hänvisning till webbplatsen. Det saknas således helt information om konsumentens rättigheter, hur konsumenten ska gå tillväga för att lämna klagomål, vilka organ konsumenten kan vända sig till för information eller tvistlösning och oberoende användarrådgivning, där konsumenten kan få råd om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder och jämförelseprofiler. [REDACTED] lever därför inte upp till kravet i 11 kap. 18 § tredje stycket ellagen.

Upplysning

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

Hur man överklagar

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

⁴ Prop. 2013/14:174 s. 278.

⁵ Prop. 2013/14:174, sid.153

Det här beslutet har fattats av avdelningschefen Sara Sundberg. Föredragande har varit juristen Marie Larsson.


Sara Sundberg


Marie Larsson

Bilagor

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