



## Föreläggande avseende informationsskyldigheter

### 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), att de har ett anvisat avtal och enligt ellagens regler har möjlighet att byta elhandlare.
  - b. Komplettera sin webbplats genom att, i enlighet med 11 kap. 18 § första stycket 1 och 4 ellagen, lämna information om
    - i. konsumentens rättigheter enligt 11 kap. 21 § ellagen, och
    - ii. att konsumenten kan vända sig till kommunala energirådgivare och/eller till Statens energimyndighet för att få information om oberoende användarrådgivning, där konsumenten kan få råd om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder och jämförelseprofiler.
  - c. På eller i samband med fakturor upplysa om att den konsumentrelaterade informationen enligt 11 kap. 18 § tredje stycket ellagen finns på [REDACTED] webbplats och på begäran kan tillhandahållas 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 som visar information om konsumentens rättigheter och oberoende användarrådgivning 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 81 elanvändare en elhandlare under februari 2015. [REDACTED] uppger att alla dessa elanvändare ett par dagar efter att de anvisats fick ett nätavtal innehållande information om vilken elhandlare som anvisats. I sjätte stycket i nätavtalet står det "Om du inte valt något elhandelsföretag så är vi enligt lag skyldiga att anvisa dig ett sådant. [REDACTED] anvisar till [REDACTED]". [REDACTED] uppger vidare att 30 av de 81 anvisade elanvändarna per telefon med kundservice fick information om innebörden av en anvisning och om möjligheten att byta elhandlare.

När det gäller information om konsumenträttigheter svarar [REDACTED] att det finns en sida som heter "Konsumenträtt" på deras webbplats. Här finns det en sammanställning av konsumenträttigheter. När det gäller information om oberoende användarrådgivning uppger [REDACTED] att det finns en hänvisning till kommunens energirådgivare på en sida som heter "Klagomål" på deras webbplats. På den faktura som [REDACTED] skickat in i ärendet återfinns följande information "[REDACTED] fakturerar kostnader på uppdrag av [REDACTED]". Vidare står det "Oberoende användarrådgivning samt information om konsumenträttigheter, reklamationshantering och uppgift om var konsumenten kan få hjälp med råd om tvistlösning, finns på [REDACTED]".

## Bestämmelser som ligger till grund för beslutet

### Information när en elanvändare anvisats en elhandlare

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 §),
- betalningssätt för konsumenten och 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 avisats 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.

Informationen till de kunder som blivit anvisade en elhandlare är i [REDACTED] nätavtal allmänt utformad och säger "Om du inte valt något elhandelsföretag så är vi enligt lag skyldiga att anvisa dig ett sådant. [REDACTED] anvisar till [REDACTED]". Av underrättelsen ska det enligt 8 kap. 8 § andra stycket ellagen framgå att kunden har anvisats en elhandlare då denne inte själv valt elhandlare eller avtal. Ei anser inte att en allmän information, täcker den informationsskyldighet som följer av 8 kap. 8 § andra stycket ellagen.

Information om möjligheten att byta elhandlare saknas vidare i [REDACTED] nätavtal. [REDACTED] har visserligen uppgett att 30 elanvändare av de 81 som anvisades en elhandlare den aktuella perioden fick information om detta via kundservice. Det är dock nätägarens skyldighet att säkerställa att alla kunder som anvisats en elhandlare får information om möjligheten att byta elhandlare. Eftersom alla anvisade kunder inte fått informationen efterlever inte [REDACTED] bestämmelsen i denna del.

#### Information om konsumenträttigheter m.m.

##### *Information på webbplatsen*

Nätägare ska på sin webbplats lämna tydlig information om konsumentens rättigheter (11 kap. 18 § första stycket 1 ellagen). Informationen som avses är allmän information om konsumentens rättigheter enligt 11 kap. ellagen.<sup>1</sup> 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.

På [REDACTED] webbplats, på sidan "Konsumenträtt" återfinns en sammanställning av rättigheter enligt 11 kap. ellagen. En beskrivning av konsumentens rätt till information i samband med installation av nya mätare enligt 11 kap. 21 § ellagen saknas dock i denna sammanställning. Ei bedömer därför att [REDACTED] inte uppfyller kravet i 11 kap. 18 § första stycket 1 ellagen.

Nätägaren ska vidare på sin webbplats lämna tydlig information om oberoende användarrådgivning, där konsumenten kan få råd om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder och jämförelseprofiler. Av förarbetena framgår att den typen av oberoende rådgivning lämnas till exempel på Statens energimyndighets webbplats och av kommunala energirådgivare.<sup>2</sup>

[REDACTED] har i sitt svar till Ei angett att det på deras webbplats görs en hänvisning till kommunens energirådgivare. Denna sida innehåller dock ingen sådan hänvisning men däremot en hänvisning till kommunala konsumentvägledare. Ei anser inte detta likvärdigt med att hänvisa till de kommunala energirådgivarna, eftersom konsumentvägledning ger upplysningar om konsumenträtt och inte ger användarrådgivning om energi. [REDACTED] lever därför inte upp till kravet i 11 kap. 18 § första stycket 4 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. 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.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Prop. 2010/11:70 s. 267.

<sup>2</sup> Prop. 2013/14:174 s. 278.

<sup>3</sup> Prop. 2013/14:174 s. 153.

På den faktura som [REDACTED] har skickat in till Ei står det att [REDACTED] fakturerar kostnader på uppdrag av [REDACTED]. Vidare står det att information om oberoende användarrådgivning, konsumenträttigheter, reklamationshantering och tvistlösning finns på [REDACTED] webbplats. Enligt bestämmelsen har [REDACTED] en skyldighet att tillhandahålla informationen på sin egen webbplats. Mycket av den konsumentrelaterade informationen enligt 11 kap 18 § ellagen är företagsspecifik, såsom exempelvis hur konsumenten ska gå tillväga för att lämna klagomål. Därmed är det inte möjligt att hänvisa kunderna till ett annat företags webbplats. Mot denna bakgrund uppfyller inte [REDACTED] kravet i 11 kap. 18 § tredje stycket ellagen.

Om en nätägare inte redovisar all konsumentrelaterad information i sin helhet enligt 11 kap. 18 § tredje stycket ellagen på sina fakturor utan hänvisar till att informationen finns på webbplatsen ska konsumenten på fakturan också upplysas om att informationen på begäran kan fås på annat sätt. Denna upplysning saknas på den faktura som skickats in i ärendet. [REDACTED] efterlever därmed inte heller bestämmelsen i denna del.

### 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.

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