

## Föreläggande avseende informationsskyldigheter

### Beslut

1. Energimarknadsinspektionen (Ei) förelägge [REDACTED] att inom fyra veckor från mottagandet av detta beslut göra följande.
  - a. Komplettera sin webbplats genom att, i enlighet med 11 kap. 18 § första stycket ellagen (1997:857), lämna information om konsumenters rättigheter i 11 kap. 2–4, 8, 11–13, 15–17 och 19 §§ ellagen,
  - b. 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. hur konsumenten ska gå tillväga för att lämna klagomål,
    - ii. att konsumenten kan vända sig till Energimarknadsinspektionen, Konsumenternas energimarknadsbyrå och Allmänna reklamationsnämnden för information om tvistlösning, och
    - iii. 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 förelägge [REDACTED] att inom fem 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 datummärkt utskrift från företagets webbplats med informationen angående punkten 1 a. ovan och kopia på en aktuell faktura eller information som skickas i samband med fakturan.

## Beskrivning av ärendet

För att kunderna på elmarknaden ska kunna göra aktiva val är det viktigt att kunderna 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] [REDACTED] i syfte att kontrollera att företaget följer ellagens regler om

- information som ska ges i samband med att tidsbestämda avtal upphör,
- vad som gäller avseende förlängning av ett avtal som löper under viss tid och
- information om konsumenträttigheter med mera på företagets webbplats och på eller i samband med fakturor.

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

På sin webbplats har [REDACTED] [REDACTED] en sida som heter *Konsumenträtt*. Under rubriken *Klagomålshantering* anges följande: "Enligt 11 kap. 18 § ellagen ska elleverantörer på sin webbplats lämna tydlig information om konsumentens rättigheter, hur konsumenten ska gå till väga för att lämna klagomål och vilka organ konsumenten kan vända sig till för information och tvistlösning. Här finns konsumentens rättigheter enligt 11 kap. ellagen sammanställda." Därefter följer en text om klagomålshantering. På sidan finns även rubrikerna *Rådgivning* samt *Överklagan och Tillsyn*.

På [REDACTED] [REDACTED] fakturor anges följande: "För information om konsumenträtt! Se vår hemsida: [REDACTED]"

## Bestämmelser som ligger till grund för beslutet

### 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 (3 och 4 §§),
- skadestånd vid avbruten överföring av el (8, 11 och 12 §§),
- uppgifter i avtal (13 §),
- betalningssätt för konsumenten (15 §),
- ändrade avtalsvillkor (16 §),
- prishöjningar (17 §), och
- byte av elleverantör (19 §).

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 om konsumenträttigheter m.m.**

#### ***Information på webbplatsen***

Elleverantören ska på sin webbplats lämna tydlig information om konsumenters rättigheter. Det ska vara en allmän information om en konsuments rättigheter enligt 11 kap. ellagen.<sup>1</sup> Ei bedömer att det för en elleverantör betyder att informationen ska innehålla vad som följer av 11 kap. 2-4, 8, 11-13, 15-17 och 19 §§ ellagen.

[REDACTED] saknar helt information på sin webbplats om innehållet i de konsumenträttsliga reglerna i 11 kap. 2-4, 8, 11-13, 15-17 och 19 §§. [REDACTED] uppfyller därför inte kravet i 11 kap. 18 § första stycket 1 ellagen.

#### ***Information på fakturan***

Elleverantören 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. Elleverantören kan antingen lämna informationen i sin helhet på eller i samband med fakturorna eller hänvisa till att informationen finns på elleverantörens 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 komma att bli omfattande.<sup>2</sup>

[REDACTED] faktura har en hänvisning till webbplatsen för mer information om konsumenträtt. Däremot saknas uppgift om klagomålshantering, vart konsumenten kan vända sig för tvistlösning och oberoende användarrådgivning. Även en upplysning om att konsumenten har rätt att få informationen på annat sätt än genom webbplatsen saknas. [REDACTED] uppfyller därför inte kravet i 11 kap. 18 § tredje stycket ellagen.

<sup>2</sup> Prop. 2010/11:70 s. 267

<sup>2</sup> Prop. 2013/14:174 s. 153.



## Upplysning

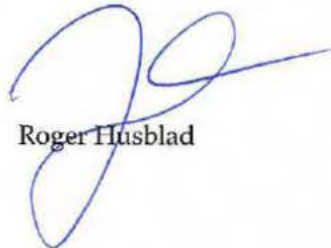
Ei har inte funnit anledning att gå vidare med tillsynen mot ■■■■ ■■■■ avseende övriga bestämmelser som har ingått i denna granskning.

## Hur man överklagar

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

Det här beslutet har fattats av avdelningschefen Sara Sundberg. Vid den slutliga handläggningen deltog även experten Roger Husblad, föredragande.

  
Sara Sundberg

  
Roger Husblad

## Bilagor

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