

Fortum Markets AB
115 77 Stockholm

Föreläggande mot Fortum Markets AB med anledning av bristfällig information till konsumenter

Beslut

Energimarknadsinspektionen (Ei) förelägger Fortum Markets AB, 556549-0678, (Fortum) att

1. omedelbart upphöra med tillämpning av de villkorsändringar för rörligt avtal som började tillämpas den 1 september 2013 och som framgår av bilaga 1 till detta beslut,
2. samtidigt som företaget upphör med att tillämpa villkorsändringarna underrätta samtliga berörda kunder om att villkorsändringarna enligt punkten 1 inte är gällande och inte får tillämpas eftersom underrättelse inte har skett på korrekt sätt enligt 11 kap. 16 § ellagen (1997:857) och
3. senast fyra veckor efter delgivning av detta beslut till Ei inkomma med en skriftlig redovisning där det framgår vilka åtgärder som vidtagits med anledning av föreläggandet och datum för åtgärderna. Fortum ska särskilt redogöra för hur berörda kunder har informerats om att avtalsvillkoren inte får tillämpas och hur betalningarna från kunderna till Fortum som skett enligt de felaktiga villkorsändringarna ska hanteras.

Föreläggandet är förenat med ett vite om 1 000 000 kronor (en miljon kr) för varje påbörjad månad som föreläggandet inte följs räknat fyra veckor från det att Fortum delgivits detta beslut.

Ei erinrar Fortum om att nya villkorsändringar inte får börja tillämpas förrän tidigast två månader efter det att ett meddelande som uppfyller kraven i 11 kap. 16 § ellagen har skickats till berörda kunder.

Bakgrund

En kund till Fortum har i en anmälan till Ei anfört i huvudsak följande.

Han fick under juni månad ett särskilt meddelande om ändring av sitt elavtal från Fortum. Fortum har i det särskilda meddelandet inte på ett korrekt sätt informerat

honom om den prishöjning för det befintliga elavtal om rörligt pris som Fortum avsåg att genomföra från och med den 1 september 2013. Det framgår inte tydligt att den meddelade prisförändringen i verkligheten är en prishöjning om man inte också tittar på sin faktura.

Till anmälan bifogades också en kopia på det särskilda meddelande som anmälaren fått av Fortum.

Fortum har inkommit med ett yttrande i ärendet och därvid anfört i huvudsak följande.

Fortum har följt 11 kap. 16 § ellagen genom att ge information till alla berörda kunder. Informationen har meddelats genom ett särskilt meddelande. Kunderna har i detta meddelande fått information om rätten att säga upp avtalet och informationen har getts till kunderna två månader innan dess att villkorsändringen trädde i kraft. Det särskilda meddelandet visar tydligt att förändringar i elavtalet och en ny prismodell införs. Det står dessutom specifikt att årsavgiften för rörliga elavtal förändras till en månadsavgift. I det särskilda meddelandet hänvisas kunderna till företagets webbplats och kundtjänst för att erhålla de nya avtalsvillkoren.

Till yttrandet bifogade Fortum de aktuella avtalsvillkoren. Av dessa framgick det att flera villkorsändringar än de som anmälaren refererat till skulle göras från den 1 september.

Ei begärde därför att Fortum skulle yttra sig avseende övriga villkorsändringar. Fortum framförde därvid i huvudsak samma argument som i tidigare yttrande. Till yttrandet bifogade Fortum ett exempel på det särskilda meddelandet och en lista över aktuella villkorsändringar, se bilaga 2 och 3. I yttrandet bekräftade Fortum att samtliga villkorsändringarna trädde i kraft den 1 september 2013 och att dessa då omfattade ungefär 300 000 av Fortums elhandelskunder.

Skäl för beslutet

Aktuella regler

Enligt Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/72/EG av den 13 juli 2009 om gemensamma regler för den inre marknaden för el och om upphävande av direktiv 2003/54/EG (elmarknadsdirektivet) bilaga 1 punkten 1 b ska kunderna tillförsäkras underrättelse i god tid om varje avsikt att ändra avtalsvillkoren och i samband med denna underrättelse upplysning om att kunderna har rätt att frånträda avtalet. Medlemsstaterna ska se till att kunder har möjlighet att frånträda avtal om de inte godtar de nya villkor som elhandlaren meddelat. Bilaga 1 punkten 1 b i elmarknadsdirektivet har införlivats i svensk rätt bland annat genom 11 kap. 16 § ellagen.

Enligt 11 kap. 16 § ellagen ska en elleverantör som avser att ändra villkoren för ett avtal som löper tills vidare med en konsument underrätta konsumenten om ändringen. Underrättelse ska ske genom ett särskilt meddelande till konsumenten. Av meddelandet ska det framgå att konsumenten har rätt att säga upp avtalet. De nya villkoren får inte börja tillämpas förrän tidigast två månader efter det att meddelandet har skickats.

Ei har enligt 12 kap. 1 § ellagen tillsyn över efterlevnaden av 11 kap. 16 § ellagen.

Av 12 kap. 3 § ellagen framgår att Ei får meddela de förelägganden som behövs för att trygga efterlevnaden av de föreskrifter och villkor som omfattas av tillsynen. Ett föreläggande får förenas med vite.

Bedömning

Fortum har ändrat sitt rörliga elavtal från och med den 1 september 2013. Vid sådana villkorsändringar ska Fortum enligt 11 kap. 16 § ellagen meddela samtliga berörda kunder om ändringarna i ett särskilt meddelande. Av det särskilda meddelandet ska det framgå att konsumenten har rätt att säga upp avtalet. Av utredningen i ärendet framgår det att Fortum har skickat ett särskilt meddelande till sina kunder och därvid informerat kunderna om rätten att säga upp avtalet. Frågan i ärendet är om det särskilda meddelandet innehåller en tillräcklig underrättelse om ändringarna i avtalet i enlighet med vad som anges i ellagen.

Av utredningen i ärendet framgår det att Fortum har ändrat villkoren bland annat i följande avseenden.

- uppsägningstiden, från en månad till två månader,
- rätten att ta ut en administrativ avgift på 400 kronor vid avbrytande av avtalet i förtid och
- rätten att ta ut en faktureringsavgift.

I det särskilda meddelande som Fortum skickat ut till sina kunder saknas helt information om dessa villkorsändringar. Med villkoren för ett avtal avses samtliga åtaganden för båda parter, exempelvis prissättning, faktureringsätt och uppsägningstider (prop. 2010/11:70, s. 265). Underrättelsen till kunderna ska innehålla information om samtliga villkorsändringar (prop. 2010/11:70, s. 265). Något undantag avseende ovan nämnda ändringar finns inte. Fortum har därmed inte följt ellagen i denna del.

Av utredningen i ärendet framgår det vidare att Fortum även har ändrat villkoren avseende priset på följande sätt.

- Borttagande av årsavgift som ersätts med månadsavgift (den villkorsändring som anmälaren avser) och
- miljötillvalen debiteras med en fast avgift per månad istället för en energiavgift i öre per kWh.

Vad gäller borttagandet av årsavgiften som ersätts med en månadsavgift anges i det särskilda meddelandet att "I fortsättningen betalar du ingen årsavgift på ditt rörliga elavtal. Istället får du en månadsavgift på 35 kr". Vad som inte framgår i det särskilda meddelandet men som framgår av utredningen i ärendet är att denna villkorsändring för kunder med en förbrukning under 8 000 kWh innebär en prishöjning på 95 kronor per år.

För kunder med en förbrukning över 8 000 kWh per år innebär villkorsändringen en prishöjning motsvarande 65 kronor per år.

När det gäller miljötillvalen som ska debiteras med en fast avgift per månad istället för en energiavgift så skriver Fortum i det särskilda meddelandet att "Du köper idag el producerad med vindkraft som du betalar ett påslag per kilowattimme för. I fortsättningen kommer du istället att betala 20 kronor i månaden, oavsett hur mycket el du använder". Det framgår inte i det särskilda meddelandet vad det tidigare påslaget för miljötillvalet varit.

Vid bedömningen av om den information som Fortum gett är tillräcklig för att uppfylla kraven i 11 kap. 16 § ellagen bör det beaktas att kunden genom det särskilda meddelandet ska ges möjlighet att bedöma om denna vill stå kvar i avtalsförhållandet eller söka upp en ny elhandlare att träffa avtal med. Dessutom bör det inte vara upp till elhandlaren att bedöma om en förändring sker till nackdel eller inte för konsumenten (prop. 2010/11:70, s. 96). Syftet med lagstiftningen (prop. 2010/11:70, s. 1) är att stärka konsumentens ställning på elmarknaden. Av elmarknadsdirektivet följer att medlemsstaterna ska garantera att kunder har möjlighet att frånträda avtal om de inte godtar de nya villkor som elhandlarna meddelat.

De två villkorsändringarna som innebär en prisförändring för kunden är i det särskilda meddelandet framförda på sådant sätt att den fullständiga innebörden av villkorsändringarna inte framgår genom att kunden endast läser det särskilda meddelandet. Det framgår inte, särskilt i det fall då årsavgiften ersätts med en månadsavgift, med tillräckligt tydliga detaljer att villkorsändringen innebär en kostnadsökning för kunden. Som en följd av detta är det inte heller möjligt för kunden att som en konsekvens av villkorsändringarna bedöma om denna vill stå kvar i avtalsförhållandet eller söka upp en ny elhandlare att träffa avtal med eller inte.

Utan tillräckliga detaljer i det särskilda meddelandet kan inte kunden garanteras möjligheten att själv göra bedömningen om denna vill frånträda avtalet eller inte. Det är inte tillräckligt att som Fortum hänvisa kunden till webbplats eller kundservice för detaljerad beskrivning av villkorsändringarna och för de kompletta avtalsvillkoren. Det är Fortums skyldighet att underrätta konsumenten om samtliga villkorsändringar i ett särskilt meddelande. För att uppfylla denna skyldighet går det inte att genom hänvisning till webbplats och kundservice lägga ansvaret på företagets kunder att söka efter information om en villkorsändring som Fortum initierat. Vid ett sådant förfarande försvagas kundernas ställning på elmarknaden vilket står i motsats till syftet med lagstiftningen.

De villkorsändringar som berör prisförändringar är inte heller beskrivna i det särskilda meddelandet på sådant sätt att kunden kan avgöra om de är till nackdel eller inte för denna. Anledningen till det är att villkorsändringarna som innebär en prisförändring inte är redovisade med tillräckliga detaljer för att kunden ska förstå vad prisförändringarna innebär. När det gäller hänvisningen i det särskilda meddelandet till företagets webbplats och kundservice är det svårt att förstå att denna hänvisning gäller de

villkorsändringar som Fortum genomförde den 1 september 2013 eftersom det särskilda meddelandet inte samlat redogör för dessa ändringar.

Med anledning av det ovan anförda gör Ei bedömningen att Fortum inte heller för de två villkorsändringarna som innebär en prisförändring för kunderna har uppfyllt skyldigheten enligt 11 kap. 16 § ellagen när det gäller att underrätta konsumenten om villkorsändringar.

Villkorsändringar får inte börja tillämpas förrän tidigast två månader efter det att underrättelse enligt 11 kap. 16 § ellagen har skickats till kunderna. Fortum har således inte haft rätt att börja tillämpa villkorsändringarna.

Med bakgrund av vad som anförts ovan bedömer Ei att det finns skäl att förelägga Fortum att omedelbart upphöra med tillämpning av de villkorsändringar för rörligt avtal som började tillämpas den 1 september 2013 och som framgår av bilaga 1 till detta beslut. Det är självklart att berörda kunder måste informeras om detta. Fortum ska därför även föreläggas att samtidigt som de upphör med att tillämpa villkorsändringarna underrätta samtliga berörda kunder om att villkorsändringarna som började tillämpas den 1 september 2013 inte är gällande. Vidare ska Fortum föreläggas att till Ei skriftligen redovisa vidtagna åtgärder med anledning av detta beslut.

Konsumentbestämmelserna i 11 kap. ellagen ska stärka konsumentens ställning på den svenska elmarknaden. Det är Fortums ansvar att följa dessa bestämmelser. I de fall där Fortum vill ändra avtalsvillkoren, för ett befintligt avtal som löper tillsvidare, är det viktigt att berörda kunder ges en möjlighet att bedöma om de villkorsändringar som införs är av en sådan karaktär att kunden vill säga upp sitt avtal och istället träffa avtal med en annan elhandlare. Mot bakgrund av det och med beaktande av antalet berörda kunder finner Ei att föreläggandet ska förenas med vite uppgående till 1 000 000 kronor (en miljon kr) för varje påbörjad månad som föreläggandet inte följs räknat fyra veckor från det att Fortum delgivits detta beslut.

Beslut i detta ärende har fattats av den ställföreträdande generaldirektören Tony Rosten. Vid den slutliga handläggningen har därutöver deltagit, biträdande chefsjuristen Hanna Abrahamsson, avdelningschefen Sara Sundberg samt handläggaren Thomas Björkström, föredragande.

Tony Rosten

Thomas Björkström

Bilagor

1. De av Fortums villkorsändringar som avses med detta beslut
2. Kopia på ett exempel av det särskilda meddelande som Fortum skickat ut till sina kunder
3. Kopia på den lista som avser de avtalsvillkor som Fortum ändrat från 2013-09-01 för kunder med rörligt elpris med undantag av villkorsändringen som gäller borttagande av årsavgift som ersätts med månadsavgift
4. Hur man överklagar

Kopia till

Kari Nyman
Trondheimsgatan 36, 2 tr.
164 30 Kista