

Konsumenträtt  
[REDACTED]

2023-01-19

-0008

## Föreläggande gällande information när ett tidsbestämt avtal löper ut

### Beslut

Energimarknadsinspektionen (Ei) förelägger [REDACTED] att göra följande senast den 17 februari 2023.

- 1 Informationen som skickas till elanvändare 60–90 dagar innan ett tidsbestämt avtal löper ut ska innehålla uppgift om tidpunkten för avtalets upphörande och det nya avtalets avtalstyp, bindningstid och pris.
- 2 Informationen som skickas till elanvändare 60–90 dagar innan ett tidsbestämt avtal löper ut ska, om det nya avtalet har ett rörligt pris, innehålla följande uppgifter om det nya avtalet.
  - 2.1 Om avtalet är ett timprisavtal<sup>1</sup>, ett månadsbaserat rörligt avtal<sup>2</sup> eller någon annan typ av avtal.
  - 2.2 Vad det rörliga priset baseras på, exempelvis om priset baseras på elbörsens spotpris.
  - 2.3 Det totala elpriset per kilowattimme, exklusive års- eller månadsavgift.
  - 2.4 Vilken period det angivna elpriset avser, exempelvis en specifikt angiven månad eller *föregående månad*.
- 3 [REDACTED] ska skriftligen redovisa till Ei vilka åtgärder som vidtagits med anledning av föreläggandet.

<sup>1</sup> Timprisavtal är ett avtal för leverans av el som innebär att elanvändarens elpris är baserat på de timvisa spotpriserna på den europeiska dagen-före-marknaden för de timmar då elanvändaren har förbrukat elen.

<sup>2</sup> Månadsbaserat rörligt avtal är ett avtal för leverans av el som innebär att elanvändarens elpris är baserat på föregående månads medelspotpris på den europeiska dagen-före-marknaden alternativt elhandlarens volymvägda spotpris från föregående månad.

## Beskrivning av ärendet

Ei har tagit emot klagomål om att [REDACTED] inte har lämnat information till kunderna när ett tidsbestämt avtal är på väg att löpa ut. Ei inledde tillsyn mot [REDACTED] i syfte att granska hur bolaget har informerat kunderna. [REDACTED] har förelagts att svara på frågor och skicka in material.

[REDACTED] har i huvudsak uppgett följande. Kunderna får information om att deras tidsbestämda avtal kommer löpa ut inom två till tre månader. De får informationen via mejl till den e-postadress som finns i företagets kundsystem. Den kund som inte har någon e-postadress inlagd i kundsystemet får informationen skickat till sig via brev till den adress som finns i samma system. Det stämmer att en av de kunder Ei frågat om inte har fått någon information om att avtalet var på väg att löpa ut. Den kunden har fått krediterade fakturor och har fått behålla sitt tillsvidareavtal till dess att hon avslutade sitt avtal.

[REDACTED] har skickat in en skärmdump från företagets kundsystem och kopior på de informationsbrev företaget skickar till elanvändare inför att ett tidsbestämt avtal löper ut. I informationsbrevet står följande.

Hej,

Tack för att du är kund hos [REDACTED] och vi hoppas att du är nöjd med oss, vår service och elleverans. Ditt avtal som du tecknade löper ut inom 2 månader och vi vill bara informera om din fortsatta elleverans hos [REDACTED]. Vi kommer fortsätta leverera el till din anläggning med 1 månads uppsägningstid enligt våra avtalsvillkor.

Vi vill också här passa på att informera om vår samfakturerings tjänst som innebär att du får elnät och elhandel på samma faktura ifrån oss. Majoriteten utav våra kunder använder sig utav denna tjänst och det förenklar deras vardag. Det går bra att kontakta oss så lägger vi in detta till dig.

E-faktura och autogiro är något som de flesta av våra kunder har som betalsätt. Om du inte redan har detta hos oss så rekommenderar vi att du kontaktar oss för att registrera det.

Ha en fin dag!

## Bestämmelser som ligger till grund för beslutet

### Ellagen (1997:857)

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 tidpunkten för avtalets upphörande och konsekvenserna av avtalets upphörande. (8 kap. 5 § 3 st.)

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. (12 kap. 3 §)

### Ei:s föreskrifter och allmänna råd (EIFS 2018:1) om information innan ett tidsbestämt avtal om leverans av el löper ut

Elhandelsföretaget ska informera elanvändaren om att denne även fortsättningsvis kommer att vara kund hos elhandelsföretaget om denne inte tecknar ett avtal med ett annat elhandelsföretag (2 §).

Elhandelsföretaget ska också informera elanvändaren om det nya avtalets avtalstyp, bindningstid, uppsägningstid och pris (3 §). Informationen ska vara skriftlig och lämnas samlad i ett särskilt meddelande till elanvändaren (4 §). Informationen ska vara tydlig för elanvändaren och får inte sammanblandas med övrig information och marknadsföring från elleverantören (5 §).

### Ei:s motivering till beslutet

En kund ska få information om tidpunkten för avtalets upphörande och konsekvenserna av avtalets upphörande mellan 90 och 60 dagar innan avtalet löper ut. Syftet med bestämmelsen är att kunden i god tid innan avtalet löper ut ska kunna dels undersöka marknaden, dels teckna ett nytt avtal (prop. 2005/06:158 s. 35). För att kunna undersöka marknaden och bedöma olika avtalsalternativ ska en kund åtminstone få information om avtalstyp, uppsägningstid, bindningstid och priset på det nya avtal som kunden kan komma att få.

### Har informationen skickats till kunderna?

Konsumenterna som vänt sig till Ei har uppgett att de inte tagit emot någon information om att avtalet var på väg att löpa ut. [REDACTED] har uppgett att de skickar informationsbrev till sina kunder, men att det stämmer att en av kunderna Ei frågat om inte har fått informationen. Bolaget har skickat in kopior på breven samt uppgifter från bolagets system. Bilderna [REDACTED] har

skickat från sitt system talar för att breven har skickats. Utifrån den information som finns i ärendet går det dock inte att säkert ta ställning till om breven har skickats eller inte. Det finns inte något särskilt krav i bestämmelsen att företaget ska visa att kunden tagit emot informationen. Ei kan därmed inte utreda frågan ytterligare. Ei betonar dock att bolaget är skyldigt att skicka ut informationen.

#### **Meddelandet innehåller brister**

Det Ei har att utgå från avseende vilken information som skickats till kunderna är uppgifterna från [REDACTED]. Informationsbrevet innehåller uppgift om det nya avtalets uppsägningstid, men i övrigt finns det ett flertal brister. Brevet innehåller inte tidpunkten för avtalets upphörande eller det nya avtalets bindningstid, avtalstyp, eller pris. Dessa uppgifter måste framgå uttryckligen av informationen och det räcker inte att hänvisa till avtalsvillkor, företagets webbplats eller liknande.

#### ***Tidpunkt för avtalets upphörande***

Det saknas uppgift om tidpunkt för det nuvarande avtalets upphörande. Det specifika datumet för avtalets upphörande ska anges.

#### ***Det nya avtalets bindningstid***

Det saknas uppgift om det nya avtalets bindningstid. Avtalets bindningstid ska anges. Om det nya avtalet gäller tills vidare ska detta anges som avtalets bindningstid.

#### ***Det nya avtalets avtalstyp***

Det saknas uppgift om det nya avtalets avtalstyp. Avtalstypen ska anges så att det framgår om det exempelvis är ett avtal om fast pris, rörligt pris eller ett mixavtal. Om avtalet har ett rörligt pris ska det framgå om det är ett timprisavtal, månadsbaserat rörligt avtal eller någon annan typ av avtal samt vad det rörliga priset är baserat på, exempelvis om priset är baserat på elbörsens spotpris, elhandlarens inköpspris eller något annat. Utan dessa uppgifter har kunden ingen möjlighet att förstå hur det nya avtalet är prissatt. Exempelvis kan ett avtal som benämns som rörligt vara kopplat till spotpriset eller ha något annat elpris som bas. Ett rörligt pris som är kopplat till spotpriset kan i sin tur vara ett timprisavtal eller baseras på ett genomsnitt av den föregående månadens spotpris på elbörsen. Skillnaden mellan olika rörliga avtal kan alltså vara stor. Därför måste avtalstypen framgå på ett sätt som är tydligt för kunden.

### ***Det nya avtalets pris***

Det saknas uppgift om det nya avtalets pris. Elhandlare är skyldiga att ange det nya avtalets pris och ska därmed ange ett specificerat pris för elen. För att möjliggöra en jämförelse av avtalet måste det på något sätt gå att utläsa det totala elpriset per kilowattimme, exklusive års- eller månadsavgift.

### ***Jämförelseperiod***

Eftersom ett rörligt elpris inte går att förutse, måste elpriset anges genom någon form av hänvisning till ett tidigare elpris. För att kunden ska förstå vad det är för pris elhandlaren angett måste företaget även redovisa vilken period det angivna priset avser. På detta sätt anger elhandlaren ett pris för elen och ger möjlighet för elanvändaren att ta ställning till det nya avtalet eller jämföra det med andra alternativ på marknaden.

[REDACTED] föreläggs att förbättra informationen som skickas till kunder när ett tidsbestämt avtal löper ut

Sammanfattningsvis är den information [REDACTED] skickar till kunderna bristfällig och uppfyller inte de krav som ställs upp i ellagen och i Ei:s föreskrifter.

[REDACTED] ska därför föreläggas att i informationen som skickas till elanvändare 60–90 dagar innan ett tidsbestämt avtal löper ut ange tidpunkten för avtalets upphörande och det nya avtalets avtalstyp, bindningstid och pris. Om det nya avtalet har ett rörligt pris ska informationen även innehålla uppgift om det nya avtalet är ett timprisavtal, ett avtal med månadsbaserat rörligt pris eller har någon annan avtalstyp, vad det rörliga priset baseras på, det totala elpriset och vilken period det angivna elpriset avser.

[REDACTED] ska därutöver föreläggas att redovisa till Ei vilka åtgärder som vidtagits med anledning av föreläggandet. Till redovisningen kan dokument bifogas som styrker att [REDACTED] följer föreläggandet.

### **För kännedom**

En upplysning om detta tillsynsbeslut lämnas på Elpriskollen genom att en tillsynssymbol visas på [REDACTED] samtliga avtal. Tillsynssymbolen finns kvar tills samtliga åtgärder som krävs enligt detta föreläggande har genomförts.

Om beslutet upphävs eller ändras av domstol tas symbolen bort.

## Upplysningar

För att underlätta handläggningen bör de begärda uppgifterna skickas via e-post till [registrator@ei.se](mailto:registrator@ei.se). Vänligen ange Ei:s ärendenummer i alla kontakter med myndigheten.

Skriftliga svar och bifogade dokument som lämnas till Ei blir allmänna handlingar hos oss. Ni kan ange om det finns uppgifter som ni anser ska omfattas av sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Specificera uppgiften och motivera varför den ska vara hemlig. Ei tar sedan ställning till sekretessen.

Om ni inte lämnar de uppgifter som Ei begär i föreläggandet inom den angivna tiden kan Ei förena föreläggandet med vite. Ett vite är ett belopp som en domstol eller annan myndighet kan kräva att den som inte följt myndighetens beslut ska betala.

Har ni några frågor med anledning av beslutet kan ni kontakta [registrator@ei.se](mailto:registrator@ei.se) eller ringa 016-16 27 00.

## Hur man överklagar

Information om hur man överklagar finns i bilaga 1.

Detta beslut har fattats av juristen Jonas Grape. Vid den slutliga handläggningen deltog även analytikern Sanna Westman Carling samt juristen Rebecca Lyxell, föredragande.

Beslutet har fattats digitalt och saknar därför underskrifter.

Jonas Grape

Rebecca Lyxell

Beslutet publiceras i e-diariet som nås via Ei:s webbplats.



**Bilagor**

- 1 Hur man överklagar

**Skickas till**

[REDACTED] (delges)

2023-01-19

-0008

