ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR utarbetade av Energiföretagen Sverige efter överenskommelse med Konsumentverket.

1. Inledande bestämmelser

1.1 Dessa allmänna avtalsvillkor gäller mellan elhandelsföretaget och konsumenten och avser försäljning av el till konsument. Andra villkor gäller för den som bedriver näringsverksamhet eller annan likartad verksamhet.

I de fall kunden agerar som säljare i förhållande till elhandelsföretaget, exempelvis vid inmatning av el som kommer från elektriska produktions- och energilagringsanläggningar, tillämpas inte dessa villkor.

1.2 Dessa allmänna avtalsvillkor gäller tills vidare och får ändras först efter godkännande av Energiföretagen Sverige och Konsumentverket gemensamt.

Elhandelsföretaget har för avtal som löper tills vidare rätt att införa sådana ändringar av de allmänna avtalsvillkoren gentemot konsumenten. När elhandelsföretaget inför dessa ändringar får de nya villkoren inte börja tillämpas förrän tidigast två månader efter att ett särskilt meddelande om ändringarna har skickats till konsumenten.

I det fall elhandelsföretagets särskilda avtalsvillkor står i strid med dessa allmänna avtalsvillkor gäller de villkor som är förmånligast för konsumenten.

1.3 I dessa allmänna avtalsvillkor avses med

– *aggregering:* en sammanslagning av flera elanvändares förbrukning eller sammanslagning av producerad el för försäljning, anskaffning eller auktionering på elmarknader.

– *aggregeringstjänst:* en tjänst som förutsätter aggregering.

– *anvisat elhandelsföretag*: det elhandelsföretag som säljer el till den konsument som inte själv väljer elhandelsföretag. Det anvisade elhandelsföretaget utses av elnätsföretaget.

– *balansansvarig*: den som i avtal med den systemansvariga myndigheten Affärsverket svenska kraftnät åtagit sig det ekonomiska ansvaret för att elsystemet tillförs lika mycket el som tas ut i konsumentens uttagspunkt.

– *dynamiska elpriser:* priser som återspeglar de priser som vid varje tidpunkt gäller på spotmarknaderna med ett intervall som minst motsvarar frekvensen för avräkning på marknaden.

– *elhandelsföretag* (elleverantör enligt ellagen (1997:857)): det företag som en konsument köper sin el av.

– *elnätsföretag*: det företag som med stöd av nätkoncession ansluter och överför el åt konsumenten.

– *konsument*: en fysisk person till vilken el säljs huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet.

– *nätkoncession*: tillstånd att dra fram, använda och underhålla elledningar i det område där konsumentens anläggning finns.

– *uttagspunkt*: enligt ellagen den punkt där en konsument, som har ett avtal med ett elnätsföretag, tar ut el för förbrukning.

2. Försäljning av el

Försäljningsåtagande allmänt

2.1 Elhandelsföretaget åtar sig att sälja el till konsumenten på följande villkor.

2.2 Om elhandelsföretaget eller konsumenten så önskar ska skriftlig anmälan göras eller skriftligt avtal träffas om försäljningen.

Ett avtal mellan ett elhandelsföretag och en konsument om leverans av el i konsumentens uttagspunkt ska innehålla uppgifter om

1. elhandelsföretagets namn, adress, telefonnummer och webbplats,
2. när avtalet träffas och vid vilken tidpunkt elhandelsföretaget planerar att påbörja leveranserna till konsumenten,
3. den tid som avtalet löper på eller om det löper tills vidare,
4. vilka tjänster som avtalet omfattar,
5. elhandelsföretagets åtagande gentemot konsumenten,
6. villkoren för fakturering och betalning,
7. vad som gäller i fråga om förlängning av ett avtal som löper under en viss tid,
8. villkoren för uppsägning av avtalet och om avtalet kan sägas upp avgiftsfritt,
9. hur ersättningen beräknas vid uppsägning i förtid av ett avtal som löper under viss tid,
10. villkoren för ersättning om elhandelsföretaget inte uppfyller sitt åtagande enligt avtalet,
11. var konsumenten kan hitta information om elhandelsföretagets priser, övriga tjänster och villkor samt om konsumenträttigheter, och
12. hur tvistlösning utanför domstol inleds.

Dessa uppgifter jämte information om avtalsvillkoren ska lämnas till konsumenten innan avtalet ingås eller bekräftas.

Informationen enligt andra stycket ska även innehålla uppgift om jämförpris utformat i enlighet med Konsumentverkets föreskrift om prisinformation. Om information enligt andra stycket inte lämnats skriftligen eller i annan varaktig form ska elhandelsföretaget inom rimlig tid efter avtalet ingåtts

lämna information i sådan form till konsumenten.

Elhandelsföretaget ska i enlighet med författning tillhandahålla konsumenten en kortfattad och lättillgänglig sammanfattning av de viktigaste avtalsvillkoren.

2.3 Innan ett elhandelsföretag och en konsument ingår ett avtal med dynamiskt elpris ska elhandelsföretaget informera konsumenten om vilka möjligheter, kostnader och risker som finns med ett sådant avtal och särskilt inhämta konsumentens samtycke till de villkor som ett dynamiskt elpris innebär.

Försäljning på distans och utanför affärslokaler

2.4 För avtal som ingås på distans eller utanför affärslokaler ska innan avtal ingås, utöver vad som anges i punkten 2.2 och i förekommande fall punkten 2.3, information lämnas som framgår av 2 kap. 2 och 2 a §§ lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen) på sätt som framgår av 2 kap. 3 respektive 5 §§ i samma lag. Om elhandelsföretaget på eget initiativ kontaktar konsumenten per telefon i syfte att ingå ett distansavtal (uppsökande telefonförsäljning) ska elhandelsföretaget innan avtal ingås även lämna den information som framgår av 2 kap. 3 a § distansavtalslagen.

Vid uppsökande telefonförsäljning ska elhandelsföretaget i enlighet med 2 kap. 3 a § distansavtalslagen bekräfta sitt anbud i en handling eller någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Vid sådan telefonförsäljning ingås avtal genom att konsumenten efter samtalet skriftligen accepterar anbudet. Anbudet accepteras på det sätt som elhandelsföretaget anger, exempelvis via brev, e-post eller sms. Lämnas inte sådan skriftlig accept är avtalet ogiltigt. Av elhandelsföretagets bekräftelse av anbudet ska framgå att avtal som inte har ingåtts på detta sätt är ogiltigt och att konsumenten då inte är skyldig att betala för det som omfattas av anbudet.

När ett distansavtal har ingåtts ska elhandelsföretaget inom rimlig tid ge konsumenten en bekräftelse på avtalet. Bekräftelsen ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten och även innehålla den information som anges i punkten 2.2 andra stycket och 2.4 första stycket första meningen, om inte informationen redan lämnats på sådant sätt.

När avtal har ingåtts utanför affärslokaler ska elhandelsföretaget ge konsumenten en kopia av det undertecknade avtalet eller en bekräftelse på avtalet. Kopian eller bekräftelsen ska ges i en handling eller, om konsumenten samtycker till det, i en annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Ångerrätt

2.5 Vid avtal som ingås på distans eller utanför affärslokaler har konsumenten rätt att frånträda

avtalet (ångerrätt) genom att till elhandelsföretaget lämna eller sända meddelande om detta inom viss tid (ångerfrist).

När ett distansavtal har ingåtts är ångerfristen 14 dagar och börjar löpa den dag avtalet ingås förutsatt att konsumenten fått information om ångerrätten enligt 2 kap. 2 § första stycket punkten 10 distansavtalslagen, på det sätt som anges i 2 kap. 3 § i samma lag.

När avtal har ingåtts utanför affärslokaler är ångerfristen 14 dagar och börjar löpa den dag avtalet ingås förutsatt att konsumenten fått information om ångerrätten enligt 2 kap. 2 § första stycket punkten 10 distansavtalslagen, på det sätt som anges i 2 kap. 5 § första stycket i samma lag. Sådan information ska lämnas till konsumenten i samband med att konsumenten får en kopia av det undertecknade avtalet eller i en bekräftelse på avtalet.

Ångerfristen börjar aldrig löpa förrän konsumenten fått information om ångerrätten på föreskrivet sätt. Rätten att ångra sig upphör dock senast ett år efter det att ångerfristen skulle ha löpt ut om information hade getts på föreskrivet sätt.

Försäljningsåtagande övrigt

2.6 Elhandelsföretaget ska i enlighet med författning informera konsumenten om:
– varje energikällas andel av den genomsnittliga sammansättningen av energikällor som använts för att framställa den el som elhandelsföretaget sålde under närmast föregående kalenderår
– den inverkan på miljön i form av utsläpp av koldioxid samt den mängd radioaktivt avfall som framställningen av den försålda elen har orsakat.

2.7 Elhandelsföretaget ansvarar för att balansansvarig finns för konsumentens uttagspunkt.

Enligt ellagen får elhandelsföretaget bara sälja el i uttagspunkten om det finns en balansansvarig för denna.

Om elhandelsföretaget i något skede inte förmår att se till att det finns balansansvarig ska företaget omgående underrätta konsumenten och elnätsföretaget om detta.

2.8 Byte av elhandelsföretag ska vara kostnadsfritt för konsumenten. Av punkt 5.6 följer dock att en avgift i vissa fall kan tas ut om en konsument i förtid säger upp ett tidsbestämt avtal där priset för elen helt eller delvis är fast.

2.9 Ett elhandelsföretag ska säkerställa att ett byte av elhandelsföretag kan genomföras inom tre veckor från konsumentens begäran.

2.10 Ett elhandelsföretag som ska börja sälja el i konsumentens uttagspunkt ska anmäla det till elnätsföretaget samt uppge vem som åtagit sig balansansvaret för denna. För att leveransen ska kunna starta den dag elhandelsföretaget och konsumenten kommit överens om ska anmälan ske

senast 14 dagar innan leveransen ska starta.

2.11 Konsumenten ska, oberoende av sitt avtal med elhandelsföretaget och utan elhandelsföretagets godkännande, kunna köpa och sälja andra eltjänster än elleverans.

Elhandelsföretaget får inte ta ut oskäliga avgifter eller ställa oskäliga krav på konsumenten med anledning av att konsumenten har ett avtal om tillhandahållande av en aggregeringstjänst.

Konsumentens åtaganden

2.12 Konsumenten är skyldig att inneha för överföringen av el erforderligt avtal med elnätsföretaget.

2.13 Om inte annat särskilt framgår av dessa villkor eller författning ska konsumenten betala för all el som förbrukats i uttagspunkten. Betalningsskyldigheten omfattar även el som konsumenten inte kunnat tillgodogöra sig på grund av fel i sin anläggning, eller av annan orsak som inte beror på elnätsföretaget eller elhandelsföretaget.

Hinder mot avtalets fullgörande

2.14 Part är inte skyldig att fullgöra avtalet om fullgörandet väsentligt försvåras till följd av hinder som denne inte råder över. Som hinder räknas krig, myndighetsbeslut, störningar i allmänna transportväsendet, extrema väderleksförhållanden eller annan händelse av exceptionell karaktär som väsentligt inverkar på avtalets fullgörande och som part inte kunnat förutse och vars skadliga inverkan part inte rimligen kunnat undanröja.

Ersättning för skada m.m.

2.15 Om konsumenten påtalar att ett byte av elhandelsföretag inte genomförts på rätt sätt eller i rätt tid svarar det elhandelsföretag som anmält bytet för att frågan, efter samråd med konsumentens elnätsföretag, utreds. Elhandelsföretaget ska även lämna besked till konsumenten om vad som orsakat felaktigheten. Besked ska, om inte särskilda skäl föreligger, lämnas till konsumenten inom fjorton dagar från det att konsumenten tagit kontakt med elhandelsföretaget.

2.16 Om elhandelsföretaget inte fullgjort sina skyldigheter i samband med övertagande eller påbörjande av elleverans och detta beror på omständigheter som ligger inom elhandelsföretagets kontroll har konsumenten rätt till ersättning av elhandelsföretaget för den skada som därvid uppstår.

Om konsumenten gjort sannolikt att denne drabbats av skada men skadebeloppet inte uppgår till 200 kronor per uttagspunkt och skadetillfälle ska konsumenten ändå erhålla ersättning med 200 kronor. För att få ersättning med högre belopp måste konsumenten styrka skadan och dess storlek.

2.17 Om överföringen av el har avbrutits på grund av konsumentens avtalsbrott men elhandelsföretaget inte haft rättslig grund att begära frånkoppling av konsumentens anläggning från

elnätet har konsumenten rätt till ersättning för skada av elhandelsföretaget.

2.18 Om elhandelsföretaget inte fullföljer avtalet med konsumenten har konsumenten rätt till ersättning för den skada denne lidit om inte elhandelsföretaget visar att underlåtenheten att fullfölja avtalet beror på ett hinder utanför elhandelsföretagets kontroll som företaget inte skäligen kunde förväntas ha räknat med och vars följder det inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

2.19 Rätten till ersättning omfattar inte skada hänförlig till näringsverksamhet.

2.20 Den skadelidande parten ska vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada. Försummar den skadelidande parten det kan ersättningen reduceras i motsvarande mån.

3. Mätning och rapportering av mätvärden samt fakturering

Mätning och rapportering

3.1 Konsumentens förbrukning registreras av elnätsföretagets mätare eller av mätare som elnätsföretaget godkänt. Bestämmelser om mätning finns i författning samt i konsumentens avtal med elnätsföretaget.

3.2 Elhandelsföretaget ska i enlighet med författning lämna information om faktisk respektive historisk elförbrukning via elhandelsföretagets webbplats eller applikation, som kräver konsumentens inloggning.

Fakturering och fakturans utformning

3.3 Elhandelsföretagets faktura till konsumenten ska utformas på ett tydligt sätt. Fakturans utformning och innehåll regleras i författning.

3.4 Elhandelsföretaget ska fakturera konsumenten utifrån uppmätt faktisk förbrukning eller, vid avsaknad av mätvärden, på beräknad förbrukning. Fakturering ska ske enligt avtalat intervall, dock minst en gång per kvartal. Konsumenten har alltid rätt att välja månadsfakturering.

Fakturering på beräknad förbrukning ska fastställas med ledning av konsumentens tidigare kända förbrukning samt övriga omständigheter som t.ex. av konsumenten uppgivna förändringar som kan antas påverka förbrukningen. Har förbrukningen beräknats enligt detta stycke ska elhandelsföretaget meddela konsumenten detta senast i samband med faktureringen.

3.5 Vid avstämning av fakturering som har grundats på beräknad förbrukning enligt punkten 3.4 (preliminär fakturering) ska avstämningen utifrån uppmätt faktisk förbrukning (avstämningsfakturering) ske med hänsyn tagen till de olika priser som har tillämpats för den tid avstämningen omfattar.

Har preliminär fakturering pågått längre än åtta månader räknat från senaste faktura som grundats på uppmätta värden ska avstämningsfakturan reduceras med 15 procent av skillnaden mellan vad som slutligt respektive preliminärt fakturerats. Vidare har konsumenten rätt till en kostnads- och räntefri avbetalningsplan avseende avstämt belopp där antalet delbetalningar står i relation till den tid den preliminära faktureringen pågått.

3.6 Om det konstateras att uppmätta värden aldrig kan komma att erhållas, exempelvis på grund av att mätanordningen inte fungerar, beräknar elnätsföretaget efter samråd med konsumenten och elhandelsföretaget de saknade värdena. Beräkningen sker med ledning av konsumentens tidigare kända förbrukning i uttagspunkten samt övriga omständigheter som kan ha påverkat förbrukningen. Beräkningen ska ligga till grund för elhandelsföretagets fakturering.

Har förbrukningen beräknats enligt föregående stycke ska elhandelsföretaget meddela konsumenten detta senast i samband med faktureringen.

3.7 Om fakturering inte skett enligt avtalat intervall har konsumenten rätt till en kostnads- och räntefri avbetalningsplan där antalet delbetalningar står i relation till antalet uteblivna fakturor.

Om fakturering uteblivit helt under en period om minst åtta månader räknat från senaste faktura som grundats på uppmätta värden ska den faktura som avser perioden med utebliven fakturering reduceras med 15 procent.

Har avtalad fakturering helt uteblivit, för viss period, och detta beror på omständigheter som ligger inom elhandelsföretagets kontroll, har elhandelsföretaget inte rätt att kräva betalning för fordringar hänförliga till den uteblivna faktureringen som är äldre än tolv månader.

3.8 Om konsumenten tidigare har fakturerats ett för högt belopp ska reglering av det felaktigt fakturerade beloppet ske utan dröjsmål efter det att felet konstaterats. Avser regleringen mindre belopp sett i relation till årskostnaden ska den normalt ske vid påföljande faktureringstillfälle, om inte konsumenten begär att få det utbetalt särskilt.

3.9 Om det finns anledning att anta att konsumenten i god tro betalat faktura som med fog kan uppfattas som slutlig för viss tidsperiod föreligger inte ytterligare betalningsskyldighet för sådan period.

3.10 Då avtalsförhållandet upphör ska konsumenten få en slutfaktura inom sex veckor från den dag då leveransen upphörde. Efter det att elhandelsföretaget sänt en slutfaktura får ingen ytterligare fakturering ske. Om inte synnerliga skäl föreligger ska slutfakturan grundas på insamlade mätvärden.

4. Betalning och säkerhet

4.1 Betalning ska vara elhandelsföretaget tillhanda senast på den i elhandelsföretagets faktura angivna förfallodagen, vilken infaller tidigast 20 dagar efter det att elhandelsföretaget avsänt fakturan. Förfallodagen bör som huvudregel infalla tidigast den 28:e dagen i månaden.

Om inget annat avtalats med elhandelsföretaget eller annan aktör ska fakturan skickas per post.

4.2 Elhandelsföretaget ska erbjuda flera betalningssätt vid fakturering och får inte missgynna konsumenten på grund av det betalningssätt som konsumenten har valt.

4.3 Sker inte betalning i rätt tid har elhandelsföretaget, om inte annat skriftligen avtalats, rätt att av konsumenten, förutom fakturabeloppet, fordra ränta enligt räntelagen från den i fakturan angivna förfallodagen och ersättning för de kostnader som är förenade med dröjsmålet. Hit räknas även kostnader för skriftlig betalningspåminnelse samt kostnader för verkställighet av betalnings- eller annan förpliktelse.

4.4 Om elhandelsföretaget, vid avtalets ingående, har skälig anledning att befara att konsumenten inte kommer att fullgöra sina betalningsförpliktelser har elhandelsföretaget rätt att begära godtagbar säkerhet eller förskottsbetalning för försäljningen av el. Skälig anledning kan exempelvis vara brister eller förseningar beträffande tidigare betalningsförpliktelser till elhandelsföretaget eller att konsumenten har en eller flera betalningsanmärkningar.

Om konsumenten under avtalstiden har försummat sina betalningsförpliktelser till elhandelsföretaget har elhandelsföretaget rätt att begära godtagbar säkerhet eller förskottsbetalning för fortsatt leverans.

Om elhandelsföretaget enligt första eller andra stycket har rätt att begära säkerhet eller förskottsbetalning, har elhandelsföretaget också rätt att kräva månadsfakturering.

Säkerhet eller förskottsbetalning får inte omfatta större belopp än vad som motsvarar fyra månaders beräknade avgifter för leveransen.

Har konsumenten under en tid av sex månader från det att säkerhet ställdes eller förskottsbetalning första gången betalades, i rätt tid fullgjort sina betalningsförpliktelser ska den ställda säkerheten återlämnas respektive kravet på förskottsbetalning avbrytas.

Om konsumenten har ställt säkerhet ska deponerade medel placeras på räntebärande konto, skiljt från elhandelsföretagets egna tillgångar.

5. Avtalsbrott

5.1 När det gäller elhandelsföretagets rätt att avbryta leveransen av el på grund av konsumentens

avtalsbrott finns särskilda bestämmelser i ellagen.

Leveransen avbryts genom att elnätsföretaget på elhandelsföretagets begäran frånkopplar konsumentens anläggning från nätet.

5.2 Leveransen av el till en konsument får avbrytas, om

1. konsumenten har åsidosatt sina skyldigheter enligt avtalet med elhandelsföretaget om leverans av el,
2. det rör sig om ett väsentligt avtalsbrott,
3. konsumenten har uppmanats att inom en viss skälig tid vidta rättelse och, om det inte rör sig om utebliven betalning, tillsammans med uppmaningen informerats om att leveransen annars kan komma att avbrytas,
4. den tid som avses i 3 har löpt ut,
5. rättelse inte har skett, och
6. omständigheterna är sådana att det saknas anledning att befara att ett avbrott skulle medföra en personskada som inte är obetydlig eller en omfattande sakskada.

Om konsumenten har handlat otillbörligt, får leveransen avbrytas trots att omständigheterna inte är sådana som anges i första stycket 6.

Sedan avtal ingåtts får leveransen inte avbrytas endast på den grunden att konsumenten inte lämnat säkerhet eller betalat i förskott.

5.3 Vid utebliven betalning får leveransen av el till konsumenten avbrytas endast om

1. betalningen avser leverans av el,
2. förutsättningarna för avbrytande enligt punkten 5.2 är uppfyllda och konsumenten i god tid har informerats om vilka alternativ som finns för att undvika att leveransen avbryts,
3. konsumenten efter att den tid för rättelse som avses i punkten 5.2 första stycket 3 löpt ut har uppmanats att betala inom tre veckor från det att konsumenten har delgetts uppmaningen tillsammans med information om att leveransen annars kan avbrytas,
4. ett meddelande om den uteblivna betalningen samtidigt med uppmaningen enligt 3 har lämnats till socialnämnden i den kommun där konsumenten får elen levererad,
5. de tre veckorna som avses i 3 har löpt ut,
6. socialnämnden inte inom de tre veckorna skriftligen har meddelat den som lämnade meddelandet enligt 4 att nämnden tar på sig betalningsansvaret för skulden,
7. betalningen inte har skett, och
8. fordringen inte är tvistig.

För att en fordran ska anses som tvistig krävs att konsumenten framställt en rättsligt relevant invändning i sak. En sådan framställning bör vara skriftlig.

Om fordran är föremål för tvist får leveransen av el inte avbrytas enligt första stycket 8. Konsumenten måste dock betala den del av fordran som konsumenten och elhandelsföretaget är

överens om att konsumenten ska betala. Den del som är tvistig behöver inte betalas förrän tvisten är avgjord.

5.4 När elhandelsföretaget har rätt att avbryta leveransen enligt punkterna 5.2 – 5.3 kan elhandelsföretaget istället välja att häva avtalet. Hävning kan också ske om konsumentens anläggning varit frånkopplad minst sex månader. Häver elhandelsföretaget avtalet ska det underrätta elnätsföretaget om hävningen omedelbart.

5.5 Leveransen återupptas först då konsumenten uppfyllt samtliga sina skyldigheter enligt avtalet samt betalat skälig ersättning för elhandelsföretagets kostnader som föranletts av åtgärder för avbrytande och återupptagande av leveransen. Sådan ersättning ska dock inte tas ut för information som rör vilka alternativ som finns för att undvika att leveransen avbryts. Leveransen ska även återupptas om den kvarstående försummelsen är obetydlig.

Om leveransen avbrutits på grund av konsumentens betalningsförsummelse har elhandelsföretaget rätt att begära godtagbar säkerhet eller förskottsbetalning i enlighet med punkten 4.4 fjärde till sjätte stycket för att leveransen ska återupptas. Elhandelsföretaget har även rätt att kräva månadsfakturering.

5.6 Om konsumenten i förtid säger upp ett tidsbestämt avtal om att el helt eller delvis ska levereras till fast pris, utan att grund till hävning enligt punkten 5.7 föreligger, får elhandelsföretaget ta ut en avgift. Avgiften får endast avse kostnader som hänför sig till den el som levereras till fast pris, den ska vara skälig och får inte överstiga den direkta ekonomiska förlust som den förtida uppsägningen orsakar.

Avgiften får endast tas ut om det tydligt framgår av elleveransavtalet att den får tas ut och vad den omfattar.

5.7 Om elhandelsföretaget åsidosätter sina skyldigheter och detta innebär ett väsentligt avtalsbrott har konsumenten rätt att häva avtalet. Innan hävning får ske ska elhandelsföretaget dock beredas tillfälle att inom skälig tid vidta rättelse.

Häver konsumenten avtalet ska elhandelsföretaget omedelbart underrätta elnätsföretaget om detta.

6. Leveransskyldighet, giltighet, ändringar och tillägg

6.1 Om inte annat avtalats upphör avtalet senast 14 dagar efter det att konsumenten sagt upp avtalet. Konsumenten har rätt att antingen muntligen eller skriftligen säga upp avtalet.

För elhandelsföretaget gäller leveransskyldighet i konsumentens uttagspunkt enligt ellagen. Leveransskyldigheten upphör om konsumenten slutar att ta ut el i uttagspunkten, om något annat elhandelsföretag börjar leverera el till konsumenten i uttagspunkten eller om konsumenten gör sig

skyldig till sådant avtalsbrott som ger elhandelsföretaget rätt att begära att elleveransen avbryts med stöd av bestämmelserna i ellagen.

6.2 För det fall elhandelsföretaget och konsumenten ingått ett tidsbestämt avtal om leverans av el ska elhandelsföretaget, i ett särskilt meddelande, tidigast 90 dagar och senast 60 dagar före det att avtalet löper ut informera konsumenten om tidpunkten för avtalets upphörande och konsekvenserna därav.

6.3 Ett elhandelsföretag som avser att ändra villkoren för ett avtal som löper tills vidare ska i ett särskilt meddelande underrätta konsumenten om ändringen och om konsumentens rätt att säga upp avtalet. Om villkorsändringen gäller priset för leverans av el, ska även skälen och villkoren för ändringen redovisas i meddelandet.

Elhandelsföretaget ska underrätta konsumenten senast två månader innan de nya villkoren börjar tillämpas.

Om konsumenten då väljer att säga upp avtalet upphör avtalet att gälla senast den dag då villkorsändringen träder i kraft, förutsatt att konsumenten har sagt upp avtalet en månad innan, om inte kortare uppsägningstid är avtalad.

6.4 Vid prisändring tillämpas det nya priset med utgångspunkt antingen från insamlat mätvärde, om insamlingen sker inom skälig tid från ändringstidpunkten, eller från en på skälig grund beräknad mätarställning.

6.5 Ett gällande elavtal får inte omvandlas till ett avtal med dynamiskt elpris utan att konsumenten har fått information om vilka möjligheter, kostnader och risker som finns med ett sådant avtal och lämnat sitt samtycke.

7. Information, vägledning och tvistlösning

7.1 Elhandelsföretaget ska enligt författning på faktura, eller i förekommande fall genom tydlig hänvisning på faktura till webbplats eller applikation, lämna information om

1. kontaktuppgifter till oberoende användarrådgivning om tillgängliga energieffektiviseringsåtgärder,
2. hur konsumenten kan lämna klagomål och hur klagomålen hanteras,
3. konsumentens rättigheter,
4. oberoende instans för tvistlösning och om kontaktuppgifter för sådan verksamhet, och
5. Konsumenternas energimarknadsbyrå, dit konsumenter kan vända sig för information om sina rättigheter, tillämplig rätt och tillgängliga mekanismer för tvistlösning i händelse av en tvist.

7.2 För information och vägledning kan konsumenten vända sig till Konsumenternas energimarknadsbyrå, Energimarknadsinspektionen, Konsumentverket eller till konsumentvägledare.

7.3 Dessa allmänna avtalsvillkor ska tolkas och tillämpas i enlighet med svensk rätt. Tvist avseende giltighet, tolkning och tillämpning av dessa avtalsvillkor ska i första hand avgöras genom dialog mellan parterna. Om sådan dialog inte leder till att tvisten avgörs kan tvisten på konsumentens begäran prövas av Allmänna reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se. Tvisten kan även prövas av allmän domstol.

7.4 Den part som har en fordran mot den andra parten har rätt till ränta enligt räntelagen (1975:635).

7.5 Om prövning av tvist sker i någon av de i punkt 7.3 nämnda instanserna får indrivning av den skuld som tvisten gäller inte ske förrän tvisten är slutligt avgjord.