

Kundens rättigheter

Denna information är till för att du som konsument ska känna till dina rättigheter och känna trygghet inför vad du kan göra vid en eventuell tvist.

Informationen berör tre områden:

- Konsumentens rättigheter enligt 11 kap. ellagen
- Klagomålshantering
- Information om den kontaktpunkt som regeringen utser samt vilka möjligheter som finns för en konsument att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden och Energimarknadsinspektionen

Konsumentens rättigheter enligt 11 kap. ellagen

11 kap. 2 § ellagen ger konsumenten en rätt att inte drabbas av avtalsvillkor som strider mot 11 kap. ellagen och som är till nackdel för konsumenten.

11 kap. 3-6 §§ ellagen ger konsumenten rättigheter i samband med avbrytande av överföring av el på grund av konsumentens avtalsbrott. Rättigheterna innebär att elnäts- och elhandelsföretagen enbart har rätt att avbryta överföringen av el under vissa särskilt angivna omständigheter och i enlighet med iakttagande av angivna rutiner.

11 kap. 7 § ellagen ger konsumenten rättigheter i fråga om avbrytande av överföring av el av elsäkerhetsskäl m.m. Rättigheterna innebär en rätt, i de fall elnätsföretaget kan förutse annat än kortvariga avbrott i överföringen, att få information i god tid före avbrottet och på ett visst sätt.

11 kap. 8-12 §§ ellagen ger konsumenten rättigheter i fråga om skadestånd vid avbruten överföring av el. Rättigheterna innebär en rätt att få ersättning för skada i de fall avbrytande av överföringen av el sker och elnäts- eller elhandelsföretaget härvid inte har uppfyllt bestämmelserna i 11 kap. 3-6 och 7 §§ ellagen. Rättigheten, avseende 11 kap. 3-6 §§, gäller även om konsumenten har framkallat avbrytandet av överföringen genom egen försummelse. Konsumenten har också rätt att få ersättning från elnätsföretaget för skada vid avbrott som inte beror på konsumentens försummelse. Rätten till ersättning i sistnämnda fall begränsas dock till sådana avbrott som har orsakats av omständigheter som ligger inom elnätsföretagets kontrollansvar. Vidare begränsas konsumentens rätt till ersättning, i nu angivna fall, till ersättning för utgifter och inkomstbortfall samt annan förlust på grund av avbrottet. Ersättningen kan därutöver i vissa fall jämkas. Konsumentens skadeståndsanspråk preskriberas två år från det att skadan inträffade.

11 kap. 13 § ellagen ger konsumenten rätt till ett avtal med elhandelsföretaget. Avtalet ska innehålla viss information som konsumenten ska få innan avtalet ingås eller bekräftas. En motsvarande rätt har konsumenten i förhållande till elnätsföretaget, enligt 11 kap. 14 § ellagen, med den skillnaden att konsumenten inte måste få den informationen innan avtalet ingås eller bekräftas.

11 kap. 15 § ger konsumenten rätt att inte missgynnas beroende på det betalningssätt som konsumenten har valt att använda vid betalning till elhandelsföretaget. Om elnäts- eller

elhandelsföretaget erbjuder förskottsbetalning som en fakturerings tjänst ska förskottsbetalningen grundas på den förväntade förbrukning och inte omfatta alltför lång tid (vara skäligen).

11 kap. 16 § ellagen ger konsumenten en rätt att av elhandelsföretaget informeras om villkorsändringar i ett särskilt meddelande. Meddelandet ska också informera konsumenten om rätten att säga upp avtalet. Villkorsändringarna får inte börja tillämpas förrän tidigast två månader efter att elhandelsföretaget skickade meddelandet till konsumenten.

11 kap. 17 § ellagen ger konsumenten en rätt att få information från elhandelsföretaget om prishöjningar. Informationen ska lämnas på den första fakturan som skickas sedan prishöjningen har genomförts. Av informationen ska framgå när prisändringen trädde i kraft och hur priset ändrats.

11 kap. 18 § ellagen ger konsumenten en rätt att på elnäts- och elhandelsföretagets hemsidor få information om sina rättigheter, hur konsumenten ska gå till väga för att lämna klagomål samt vilka organ konsumenten kan vända sig till för information eller tvistlösning. Konsumenten har även rätt att, efter begäran, få sådan information på annat sätt. Slutligen har konsumenten rätt att få informationen på eller i samband med fakturor.

11 kap. 19 § ellagen ger konsumenten rätt att byta elhandelsföretag utan kostnad samt att i samband härmed få en slutfaktura från elhandelsföretaget inom sex veckor från det att leveransen upphörde.

Klagomålshantering

Är det någonting du inte är nöjd med kontaktar du oss via vår kundservice på telefon 020-400 100 eller via mail kundservice@svensknaturenergi.se. Lyckas vi inte tillsammans lösa problemet kan du vända dig till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) för prövning i ärendet. Till hjälp för dig som konsument i en eventuell tvist hänvisar vi till Konsumenternas Elrådgivningsbyrå där du kan få råd om hur du kan gå tillväga.

Information om den kontaktpunkt som regeringen utser samt vilka möjligheter som finns för en konsument att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden och Energimarknadsinspektionen

Kontaktpunkt som regeringen utser

Regeringen har i dagsläget ännu inte utsett den kontaktpunkt som anges i ellagens förarbeten. Med största sannolikhet är det Konsumenternas elrådgivningsbyrå som utses till kontaktpunkt. Mer information om Konsumenternas elrådgivningsbyrå finner du på www.konsumenternas.se.

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

Konsumenten kan vända sig till ARN för att pröva tvister mellan konsumenter och elnäts- respektive elhandelsföretaget som rör en vara, tjänst eller annan nyttinghet som näringsidkaren har tillhandahållit konsumenten (konsumenttvister). ARN rekommenderar en lösning av tvisten. ARN prövar även tvister om skadestånd mellan fysiska personer och juridiska personer eller enskilda näringsidkare, om den fysiska personens anspråk på skadestånd helt eller delvis kan komma att

omfattas av motpartens ansvars-försäkring och skadan inte uppkommit i samband med den fysiska personens näringsverksamhet. ARN rekommenderar en lösning av tvisten. Konsumenten kan därutöver vända sig till ARN för att få information om nämndens praxis. Mer information Allmänna reklamationsnämnden finner du på www.arn.se.

Energimarknadsinspektionen

Konsumenten kan vända sig till Energimarknadsinspektionen för prövning av villkor och pris för anslutning till det koncessionspliktiga elnätet. Konsumenten kan också vända sig till Energimarknadsinspektionen med en anmälan om att elnätsföretaget inte följer bestämmelser som omfattas av nätmyndighetens tillsyn. Om konsumenten har ett intresse i saken ska Energimarknadsinspektionen fatta ett beslut i ärendet inom två månader från att anmälan kom in till myndigheten. Beslutet innebär en bedömning av om Energimarknadsinspektionen ska gå vidare med ärendet inom ramen för den vanliga tillsynsverksamheten. Därutöver prövar Energimarknadsinspektionen tvister om kostnad för mätning och beräkning av överförd el i uttags- och inmatningspunkter, ersättning för inmatning av el samt nättariffer för mindre produktionsanläggningar. Mer information om Energimarknadsinspektionen finner du på www.ei.se.