

Nya regler påverkar branschens fakturor och annan informationsgivning till kunder

De regler som styr elbranschen är i ständig förändring. För tillfället införs flera nya bestämmelser som påverkar branschens fakturering och information till kunderna. Nedan följer en sammanställning av redan beslutade förändringar samt en utblick mot vad branschen kan vänta sig för ytterligare förändringar i närtid.

1. Energieffektiviseringsdirektivet

I Sverige implementeras energieffektiviseringsdirektivet den 1 juni 2014 genom ett antal förändringar i ellagen. Beslut om lagändringarna fattades av riksdagen den 29 april 2014. Utförliga beskrivningar av de överväganden som gjorts i samband med implementeringen ges i propositionen 2013/14:174 – Genomförande av energieffektiviseringsdirektivet.

De förändringar som berör fakturering och informationsgivning beskrivs i det följande. Observera att genomförandet av energieffektiviseringsdirektivet innebär ytterligare ellagsförändringar än de som nedan beskrivs (bland annat avseende anslutning och nättariffers utformning) och även ändringar i andra lagar.

Förbud mot fakturaavgift

En ny bestämmelse i ellagen, 8 kap. 14 §, får följande lydelse.

Elleverantörer och nätföretag får inte debitera någon avgift för att tillhandahålla elanvändarna fakturor och faktureringsinformation om energianvändningen.

Bestämmelsen innebär att det blir förbjudet för elhandels- och elnätsföretag att ta ut fakturaavgift. Motsvarande förbud införs även för gashandelsföretag, gasnätsföretag och fjärrvärmeföretag. Förbudet träffar både e-fakturering och fakturering i pappersformat. Förbudet är begränsat till att det endast är ordinarie fakturor som omfattas. Det är även fortsatt möjligt att debitera dröjsmålsavgifter och inkassoavgifter i enlighet med gällande lagstiftning.



Svensk Energi - Swedenergy - AB

101 53 Stockholm
Besöksadress
Olof Palmes gata 31

Tel 08-677 25 00
Fax 08-677 25 06
Org.nr 556104-3265

Säte Stockholm
kontaktaoss@
svenskenergi.se
www.svenskenergi.se

Övervägandena presenteras på s. 155-157 i prop. 2013/14:174. Där beskrivs också att bestämmelsen i ellagen 11 kap 15 § ellagen om att elhandelsföretag inte får missgynna en konsument utifrån det betalningssätt som konsumenten har valt kvarstår. Det anges att det inte kan uteslutas att det kan ske ett missgynnande på annat sätt än genom fakturaavgifterna och bestämmelsen ska därför finnas kvar.

Huruvida förbudet mot fakturaavgifter enbart träffar avtal som ingåtts den 1 juni 2014 eller därefter, eller även ska gälla för avtal som ingåtts dessförinnan, framgår inte av regleringen. Några övergångsbestämmelser finns inte.

Följande anges i propositionen (s. 226). "Förslagen i propositionen om debitering, fakturering och information kommer att påverka hur avtalen mellan t.ex. energileverantörer och deras kunder utformas. Bestämmelserna bör endast tillämpas på avtal som har ingåtts efter ikraftträdandet. Detta följer av allmänna principer och gäller oavsett om det uttrycks i en övergångsbestämmelse eller inte. Några övergångsbestämmelser behöver därför inte införas i den delen."

Svensk Energi har låtit en advokatbyrå undersöka detta påstående. Byrån kom fram till att detta inte kan sägas vara hundra procent säkert utan ansåg att en övergångsbestämmelse borde införas.

En missnöjd kund kan vända sig till Allmänna reklamationsnämnden eller allmän domstol för att få ändring i ett ingånget avtal. Energimarknadsinspektionen kan vidta sedvanliga förvaltningsrättsliga åtgärder inom ramen för tillsynen om inspektionen anser att en fakturaavgift i ett avtal som tecknats före den 1 juni 2014 strider mot den nya bestämmelsen. Myndigheten har möjlighet att förelägga viten.

Fasta priskomponenter i elhandelsavtal

En ny bestämmelse i ellagen, 8 kap. 15 §, får följande lydelse.

En elleverantörs debitering av kunderna ska avse uppmätta mängder.

Om elleverantören inte har fått tillgång till mätvärden, får debiteringen grundas på uppskattad förbrukning.

Bestämmelsen tycks vid första anblicken gälla att fakturering som huvudregel inte ska baseras på preliminär förbrukning. Svensk Energi har emellertid fått erfara att bestämmelsen eventuellt innebär ett förbud mot fasta priskomponenter i elhandelsavtal efter den 1 juni 2014.

Svensk Energis har lagt ned åtskilligt arbete för att bringa klarhet i frågan. Frågetecknen har emellertid inte rätats ut; inte heller riksdagen gjorde något förtydligande i frågan i samband med sitt beslut om att genomföra lagändringarna.

För att hjälpa medlemskretsen har Svensk Energis kansli tagit fram en promemoria för att beskriva läget - "Fasta avgifter i elhandelsavtal efter 1 juni 2014 – juridisk vägledning i ljuset av Energieffektiviseringsdirektivets genomförande i svensk rätt. Promemorian återfinns på [Svensk Energis webbplats](#).

Förbud mot att ta betalt i förskott

Bestämmelsen i 8 kap. 15 § ellagen som ovan redovisats innebär att det inte längre är möjligt för elhandelsföretag att ta ut förskott från sina kunder (såväl konsumenter som övriga kunder). I propositionen (s. 148) anges att "ett krav på att debitera utifrån uppmätt förbrukning i praktiken omöjliggör system för förskottsbetalningar."

Möjligheten att ta ut säkerhet (det som ofta kallas deposition) kvarstår emellertid. I propositionen (s. 148) står följande. "Regeringen gör dock bedömningen att ett krav på att debitera elleveranserna utifrån uppmätt förbrukning inte hindrar en elleverantör från att begära säkerhet. En säkerhet ska som regel lämnas åter och utgör inte ett hinder mot att själva debiteringen av elleveransen utgår från uppmätt förbrukning."

För elnätsföretag kvarstår såväl möjligheten att ta ut förskott som att ta ut säkerhet. Av 11 kap. 15 § ellagen framgår som tidigare att om ett elnätsföretag tillämpar ett system med förskottsbetalning för konsumenter så ska det vara skäligt.

Krav på tydlighet och fakturering i elektronisk form m.m.

En ny bestämmelse i ellagen, 8 kap. 16 §, får följande lydelse.

En elleverantörs faktura ska vara tydlig. Den ska innehålla information om den uppmätta förbrukningen och de aktuella elpriser som fakturan grundas på.

Om leveransavtalet förutsätter att mängden överförd el mäts per timme, får informationen göras tillgänglig via elleverantörens webbplats. Fakturan ska då hänvisa till att informationen finns.

Fakturering ska ske åtminstone varje kvartal.

Fakturering ska erbjudas i elektronisk form.

Observera att bestämmelsen rör elhandelsföretagens fakturering. Bestämmelsen gäller i förhållande till alla kunder; inte enbart beträffande konsumenter.

Avsikten med första och andra stycket är att kunderna ska ha möjlighet att kontrollera priset och elanvändningen och därigenom får en klar och tydlig förklaring på hur fakturan har upprättats.

Energieffektiviseringsdirektivet uppställer ett krav på fakturering minst årsvis, men i Sverige har kravet satts till fakturering minst varje kvartal för att det inte ska bli alltför stora summor som fakturan avser.

Beträffande fakturering i elektronisk form anges i propositionen endast att ett alternativ till pappersfaktura ska erbjudas. Något närmare kring vad som avses med elektronisk form beskrivs inte.

Information och råd om energieffektiviseringsåtgärder

11 kap. 18 § ellagen förändras så att ett nytt informationskrav tillkommer (punkt 4). Bestämmelsen i sin helhet får följande lydelse.

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 konsumenterna kan få råd om tillgängliga energieffektiviseringsåtgärder och jämförelseprofiler.*

På konsumentens begäran ska informationen lämnas på annat sätt.

Elleverantörer och nätkoncessionshavare ska på eller i samband med fakturor till konsumenter och, *i de fall som anges i första stycket 1-3*, i reklam som vänder sig till konsumenter antingen lämna den information som följer av första stycket eller hänvisa till att informationen finns på webbplatsen och på begäran tillhandahålls på annat sätt.

Redan sedan tidigare finns relativt omfattande informationskrav i 11 kap. 18 § ellagen. Den information som anges i punkten 4 ska lämnas på företagets webbplats. Däremot ska den inte lämnas i reklam, vilket framgår av begränsningen i sista stycket om att endast informationen i punkterna 1-3 i bestämmelsen behöver framgå i reklam.

Information vid installation av nya mätare

En ny bestämmelse i ellagen, 11 kap. 21 §, får följande lydelse.

Nätkoncessionshavare ska se till att konsumenterna får lämplig information i samband med installation av nya mätare.

Regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer får meddela föreskrifter om skyldigheterna enligt första stycket.

I branschens allmänna avtalsvillkor (NÄT 2012 K p. 3.4) framgår sedan tidigare följande. "Om elnätsföretaget avser att byta mätare ska, om inte särskilda skäl föreligger, konsumenten i god tid innan informeras om orsak och tidpunkt för bytet." Den nya bestämmelsen i ellagen tar emellertid primärt sikte på annan information. Av förarbetena (prop. 2013/14:174 s. 278) framgår att det är information främst kring mätarens funktion som avses. "Den information som det kan handla om är övergripande information om mätarens funktion, särskilt utifrån perspektivet avläsning av energiförbrukningen och möjligheter till att använda andra funktioner som möjliggör en effektiv användning av energi".

Det får anses vara troligt att informationskraven preciseras genom föreskrifter. Notera dock att den skyldighet som finns i ellagen gäller redan innan föreskrifter kommit på plats. Det blir tillsvidare upp till respektive företag att på bästa sätt uppfylla bestämmelsen med ledning av vad som står i förarbetena.

2. Avtal som ingåtts på distans

Distans- och hemförsäljningslag (2005:59) byter den 13 juni 2014 namn till lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Samtidigt ändras en rad bestämmelser i lagen. Ändringarna är föranledda av implementeringen av ett EU-direktiv om gemensamma konsumenträttigheter (2011/83/EU). Övervägandena kring implementeringen av direktivet framgår av proposition 2013/14:15 – Gemensamt konsumentskydd i EU. Direktivet har status av ett s.k. fullharmoniseringsdirektiv, vilket ger särskilda förutsättningar. Ett fullharmoniseringsdirektiv är ett direktiv som totalharmoniserar ett område och inte lämnar något utrymme åt att lägga till rent nationella krav i författning.

Ändringar rörande ångerrätt och information innan avtal

Nytt är bland annat att ångerrätt införs för konsumenter som ingår avtal på offentliga platser som gator, köpcenter m.m. Observera att detta emellertid redan sedan tidigare gällt genom en bestämmelse i de allmänna avtalsvillkoren (punkt 2.3 i EL 2012 K).

Nytt är också att vid distansavtal som ingås på en näringsidkares webbplats så är konsumenten endast bunden om han eller hon uttryckligen har gått med på att betala för varan eller tjänsten. Det innebär i praktiken att om det t.ex. finns en "knapp" på webbplatsen där man ingår avtal så ska det omedelbart vid denna framgå att beställning av vara eller tjänst medför betalningsskyldighet.

För distansavtal ska enligt hittillsvarande reglering viss information lämnas innan avtalet ingås medan annan information ska ges efter det att avtalet ingåtts. I den nya lagen ska all information lämnas innan avtal ingås. Vilken denna information är framgår av lagens 2 kap. 2 § (se bilaga).

I den nya lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler finns i 2 kap. 2 § punkten 9 krav på att näringsidkaren innan avtal ingås bland annat ska ge konsumenten information om att det finns ett standardformulär för utövande

av ångerrätten och hur konsumenten kan ta del av det. Konsumentverket har fått i uppgift att fastställa och hålla formuläret tillgängligt för konsumenter och näringsidkare. Verket håller på att ta fram formuläret och Svensk Energi får återkomma med information när arbetet är klart.

Ångerfristen är som tidigare 14 dagar. Hittills har en ytterligare förutsättning existerat i det att ångerfristen ska vara minst 7 arbetsdagar. I den nya lagen är fristen på 14 dagarna emellertid absolut.

I 2 kap 12 § 3 st i den nya lagen anges följande beträffande ångerfristen.

”I fråga om avtal om leverans av vatten, gas eller el, när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, och i fråga om avtal om leverans av fjärrvärme, börjar ångerfristen löpa den dag då avtalet ingås. Detsamma gäller i fråga om avtal om digitalt innehåll som levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium.”

Detta är en förändring jämfört med tidigare. I och med att all information nu lämnas innan avtalets ingående har ångerfristen ansetts kunna börja löpa i och med att avtalet ingås. I propositionen anges att det således inte, till skillnad från vad som gäller enligt hittillsvarande regler, finns ett krav på att konsumenten har fått en bekräftelse på avtalet i skriftlig form för att ångerfristen ska börja löpa. Vid telefonförsäljning av tjänster räcker det således att informationen ges muntligt innan avtalet ingås; ångerfristen börjar då löpa när avtalet ingås. Då branschens allmänna avtalsvillkor inte överensstämmer med den nya regleringen blir det en fråga att ta upp med Konsumentverket för diskussion.

3. Minimirevidering av de allmänna avtalsvillkoren

Till följd av de förändringar som ovan beskrivits samt några ytterligare lagändringar som skett sedan branschens allmänna avtalsvillkor gavs ut 2012 har Svensk Energi och Konsumentverket kommit överens om att det bör ske en minimirevidering av avtalsvillkoren. För att revideringen ska kunna ske inom rimlig tid blir det endast ändringar föranledda av ändring i författning som är aktuella att genomföra. Andra eventuella önskade förändringar blir inte föremål för revidering denna gång.

Avsikten är att inte ge ut helt nya avtalsvillkor, utan att denna gång ge ut ett tilläggsblad. Med detta arbetssätt hoppas Svensk Energi kunna komma i mål med revideringen i rimlig tid. Målsättningen är att överenskommelse ska ha gjorts med Konsumentverket i samband med sommaren; om möjligt i slutet av juni men annars direkt efter semestrarna. Det skulle innebära att villkoren som avser konsumenter kan ges ut då och att villkoren som rör näringsidkare respektive högspänning kan ges ut kort därefter.

4. Information vid anvisningsavtal och annat leveransskyldighetsavtal m.m.

Svensk Energi lämnade i februari 2014 en rekommendation till medlemsföretagen kring information och enhetlig terminologi i anvisningsavtal.

Rekommendationen gick ut i form av ett VD-brev (nr 2, 2014-02-24) samt har förtydligats i en vägledning ("Vägledning om information vid anvisningsavtal och annat leveransskyldighetsavtal m m"), vilken finns på [Svensk Energis webbplats](#).

Bakgrunden till rekommendationen är att energiminister Anna-Karin Hatt i november 2013 kallade till sig branschen och kundföreträdare för att diskutera anvisningsavtalen. Ministern uppdrog åt branschen att återkomma med förslag på vad branschen kan göra för att minska antalet anvisade kunder.

Anna-Karin Hatt har efter Svensk Energis åtagande förmedlat att det är en bra start, under förutsättning att rekommendationen följs. Regeringen har därför i mars 2014 gett Energimarknadsinspektionen i uppdrag att undersöka hur rekommendationen efterlevs. Uppdraget ska redovisas till Näringsdepartementet den 31 oktober 2014.

5. Projekt om information på fakturan

Energimarknadsinspektionen har i uppdrag att utreda och föreslå vilken information som ska finnas på elfakturan. Förslagen ska möjliggöra för elkunder att i större utsträckning göra aktiva val. Uppdraget ska redovisas senast den 30 maj 2014.

Svensk Energi erfar att Energimarknadsinspektionen kommer att föreslå en allmänt hållen bestämmelse i ellagen om att väsentlig information ska framgå på fakturor. Vad sådan väsentlig information är kan förväntas preciseras i föreskrifter från inspektionen. Det kan t.ex. röra sig om krav på att ha med avtalstyp, när avtalet löper ut, anl. ID, områdes ID etc.

Det går i dagsläget inte att säga när eventuella nya krav på informationen på fakturorna träder i kraft. Nästa steg i processen är att Energimarknadsinspektionen redovisar sitt uppdrag och troligtvis att förslaget de lämnar kommer ut på remiss.

Bilaga 1**2 kap. 2 § lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler****Information innan ett avtal ingås**

2 § Innan ett avtal ingås ska näringsidkaren ge konsumenten information om

1. sitt namn, organisationsnummer, telefonnummer och telefaxnummer samt sin adress och e-postadress, och, om näringsidkaren agerar för någon annans räkning, dennes motsvarande uppgifter,
2. varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper i den omfattning som är lämplig med hänsyn till varan eller tjänsten och till hur informationen ges,
3. varans eller tjänstens pris, inbegripet skatter och avgifter, eller, om priset inte kan anges i förväg, hur priset beräknas; om avtalet löper på obegränsad tid eller avser en prenumeration, ska även kostnaderna per faktureringsperiod och per månad anges,
4. kostnader för leverans eller porto och andra tillkommande kostnader,
5. kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normaltaxa,
6. villkoren för betalning samt för leverans eller fullgörande på något annat sätt och tidpunkt för leverans eller fullgörande; om avtalet ska ingås på näringsidkarens webbplats, ska det i början av beställningsprocessen anges vilka betalningssätt som godtas och om det finns några begränsningar för leveransen,
7. handpenning eller andra ekonomiska garantier som konsumenten ska lämna och de villkor som gäller för detta,
8. den rätt som konsumenten har att reklamera enligt lag, hur reklamation kan göras och gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan vända sig för att framställa klagomål,
9. huruvida och under vilka förutsättningar det finns en ångerrätt, tidsfristen och övriga villkor för ångerrätten, hur ångerrätten utövas samt att det finns ett standardformulär för utövande av ångerrätten och hur konsumenten kan ta del av det,
10. den skyldighet konsumenten vid utövande av ångerrätten kan ha att på egen bekostnad återsända varan samt, vid distansavtal, kostnaden för att återsända varan om den är sådan att den inte kan återsändas med post,
11. huruvida konsumenten är skyldig att ersätta näringsidkaren enligt 15 § 3 eller 4,
12. garantier eller liknande utfästelser samt den assistans och service som gäller efter försäljningen,
13. uppförandekoder som gäller för näringsidkaren och hur konsumenten kan ta del av dem,
14. avtalets löptid,
15. kortaste giltighetstid för konsumentens skyldigheter enligt avtalet,
16. villkoren för att säga upp avtalet, om det gäller tills vidare eller förnyas automatiskt,
17. funktionen hos digitalt innehåll, inbegripet tekniska skyddsåtgärder, och vilken maskin- och programvara som krävs för att använda det digitala innehållet, och
18. vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol.

Vid en auktion får informationen enligt första stycket 1 ersättas med motsvarande uppgifter om auktionsförrättaren, om det är möjligt att delta i auktionen även på ett annat sätt än genom att använda ett medel för distanskommunikation. Under samma förutsättning får information enligt första stycket 8 om gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål avse auktionsförrättarens verksamhetsställe.

Vid telefonförsäljning ska försäljaren i början av samtalet informera konsumenten om sitt namn, samtalets syfte, näringsidkarens identitet och försäljarens relation till näringsidkaren.