Konsument verket • KO

Energimarknadsinspektionen
Swedish Energy Markets Inspectorate

Datum
2023-10-11

Dnr
2023/1184

Informationsbrev angående förlängning av tidsbestämda elavtal

Konsumentverket och Energimarknadsinspektionen har tagit emot många klagomål från konsumenter som gäller förlängning av elavtal. Konsumenter klagar på att de inte fått påminnelsen med information om att avtalet kommer att förlängas. De konsumenter som fått påminnelsen klagar på att det saknas väsentlig information i påminnelsen, till exempel uppgift om pris, som gör att de inte kan ta ställning till om de vill att avtalet ska förlängas. Det finns även klagomål som gäller att informationen avseende när avtalet måste sägas upp för att inte förlängas saknas eller är otydlig och att påminnelsen i sig är så pass otydlig att den misstagits för reklam.

Vid förlängning av ett tidsbestämt elavtal aktualiseras ett flertal bestämmelser som omfattas av Konsumentverkets och Energimarknadsinspektionens tillsyn:

- Lag (2014:1449) om konsumentskydd vid automatisk avtalsförlängning
- 9 kap 15 § ellagen (1997:857)
- Energimarknadsinspektionens föreskrifter och allmänna råd (EIFS 2018:1) om information innan ett tidsbestämt avtal om leverans av el löper ut

Ovan nämnda regelverk gäller parallellt och elhandelsföretag behöver därför följa samtliga krav. I denna skrivelse går vi igenom vilka krav som ställs vid förlängning av elavtal gentemot konsument samt tydliggör att det i de flesta fall räcker med en påminnelse till konsumenten för att uppfylla gällande rätt.

Ellagens bestämmelse angående förlängning av tidsbestämda avtal rör samtliga elanvändare men denna skrivelse fokuserar endast på vad som gäller för konsumenter.

Postadress	Fakturaadress	Besöksadress	Telefon	E-post/webbadress	Bankgiro	Org.nr
Box 48 651 02 Karlstad	FE 64 838 73 Frösön	Tage Erlandergatan 8A	0771-42 33 00	konsumentverket@konsumentverket.se www.konsumentverket.se	5050-2806	202100-2064

När ska en påminnelse skickas ut?

För att ett elavtal ska kunna förlängas måste det finnas ett avtalsvillkor om förlängning i avtalet. Elhandelsföretaget ska inför en förlängning av avtalet skriftligen påminna konsumenten om att det finns ett villkor om förlängning i avtalet som innebär att avtalet förlängs om konsumenten inte säger upp det.

Enligt ellagen ska elhandelsföretaget tidigast 90 dagar och senast 60 dagar innan avtalet löper ut lämna information till elanvändaren om tidpunkten för avtalets upphörande och konsekvenserna av att avtalet upphör. Bestämmelsen i lagen om konsumentskydd vid automatisk avtalsförlängning stadgar att elhandelsföretaget skriftligen ska påminna konsumenten senast en månad före den tidpunkt då avtalet senast måste sägas upp.

Tidpunkten för påminnelsen i ellagen tar sikte på när avtalet löper ut medan bestämmelsen i lagen om konsumentskydd vid automatisk avtalsförlängning tar sikte på när avtalet senast måste sägas upp. Elhandelsföretag behöver i de flesta fall inte skicka påminnelser enligt respektive lag utan det räcker med att skicka en påminnelse. Om ett elhandelsföretag utgår från tidsbestämmelsen i lagen om konsumentskydd vid automatisk avtalsförlängning uppfylls i de flesta fall även tidsbestämmelsen i ellagen, förutom i den situation då en uppsägningstid om 90 dagar tillämpas. I dessa fall måste två påminnelser skickas för att uppfylla kraven i båda lagarna.

Bevisbördan för att en skriftlig påminnelse har lämnats i rätt tid ligger på elhandelsföretaget.

Påminnelsens utformning

Informationen om att ett tidsbestämt avtal löper ut ska lämnas i en särskild skrivelse och inte sammanblandas med annan information eller marknadsföring. Det ska tydligt framgå att det är fråga om en påminnelse om att det tidsbestämda elavtalet är på väg att löpa ut och att det vid en utebliven uppsägning automatiskt kommer att förlängas. Påminnelsen bör skickas på det sätt som elhandelsföretaget och konsumenten har avtalat om avseende kommunikation mellan parterna. Har ingen överenskommelse gjorts om hur konsumenten ska få den skriftliga informationen ska den skickas med post.

Används e-post som kommunikation är det lämpligt att det tydligt framgår i ämnesraden vad meddelandet avser.

Innehållet i påminnelsen

Påminnelsen ska innehålla tydlig information om vad som händer om konsumenten inte säger upp avtalet. För att konsumenten ska kunna ta ställning till om hen vill att avtalet ska förlängas ska följande information finnas i påminnelsen:

- Vilket datum det nuvarande avtalet upphör.

- Att avtalet kommer att förlängas om konsumenten inte säger upp det och tecknar ett nytt elavtal.

- Det nya avtalets avtalstyp. Avtalstypen för det nya avtalet 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. Informationen ska också redogöra för vad det rörliga priset är baserat på, exempelvis om priset är baserat på elbörsens spotpris, elhandelsföretagets inköpspris eller något annat.

- Det nya avtalets pris. Det pris som presenteras ska vara detsamma som presenteras i övrig marknadsföring som till exempel på webbplatsen. Elhandelsföretaget ska ange ett specificerat pris för elen. Det ska gå att utläsa det fullständiga elpriset per kilowattimme och års- eller månadsavgift. Elpriset ska anges i öre per kilowattimme. För att konsumenten ska förstå vad det är för pris elhandelsföretaget angett måste företaget redovisa för vilken period det angivna priset avser. Vid ett rörligt elpris måste elpriset anges genom någon form av hänvisning till ett tidigare elpris.

- Jämförpris.

- Det nya avtalets bindningstid. Om det nya avtalet gäller tills vidare ska detta anges som avtalets bindningstid.

- Det nya avtalets uppsägningstid.

Vad händer om ingen påminnelse skickas till konsumenten?

Enligt lagen om konsumentskydd vid automatisk avtalsförlängning har konsumenten rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan om inte elhandelsföretaget påminner konsumenten om att avtalet kommer att förlängas. Om inte avtalstiden har löpt ut kan avtalet sägas upp till avtalstidens utgång. Det finns inte något formkrav vad gäller uppsägningen från konsumenten.

Fortsatt arbete

Denna skrivelse skickas till de elhandelsföretag som har en e-postadress angiven på Elpriskollen.se. Konsumentverket och Energimarknadsinspektionen förutsätter att elhandelsföretagen tar vad som anförts ovan angående automatisk förlängning av tidsbestämda avtal i beaktande och ser över utformningen av och innehållet i påminnelsen samt

rutiner avseende utskick. Skrivelsen kommer även att skickas till Energiföretagen Sverige med förhoppning om att organisationen sprider den till sina medlemmar.

Konsumentverket kommer under 2024 att granska automatisk förlängning av elavtal.

Finns det frågor avseende innehållet i denna skrivelse kan följande personer kontaktas:

Ulrika Edlund, jurist Konsumentverket: ulrika.edlund@konsumentverket.se, 054-19 39 71

Jonas Grape, jurist Energimarknadsinspektionen: jonas.grape@ei.se, 016-16 25 33

För ytterligare information:

Ellagens kundnära bestämmelser - Energimarknadsinspektionen (ei.se)