Konsument verket • KO

Datum 2024-05-30

Dnr 2024/703

Information om ångerrätt avseende elavtal

Konsumentverket är den centrala tillsynsmyndigheten på konsumentområdet. Myndigheten har tillsyn över lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (DAL). En konsument som ingår ett elhandelsavtal på distans, till exempel på en webbplats, har ångerrätt. Det innebär att konsumenten kan ångra avtalet genom att meddela elhandelsföretaget detta. Under april månad 2024 genomförde Konsumentverket en granskning av den information som lämnas om konsumentens ångerrätt i de avtalsvillkor som elhandelsföretagen tillhandahåller på sina webbplatser.

Totalt ingick 137 elhandelsföretag i granskningen. Ambitionen var att granska samtliga elhandelsföretag på marknaden men några företag föll bort då villkoren inte fanns tillgängliga på företagens webbplatser.

Resultatet av granskningen visar att det förekommer en rad brister och endast ett fåtal elhandelsföretag fick inte någon anmärkning.

I denna skrivelse redogör vi för vad ångerrätten innebär och vilka krav lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler ställer på er som elhandelsföretag.

1. När gäller lagen?

Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler gäller när avtal ingås på internet, genom telefonförsäljning, vid gatuförsäljning eller vid hembesök. Lagen är tvingande vilket innebär att man inte kan avtala bort konsumentens rättigheter eller ge konsumenten sämre villkor än vad lagen ger.
Vissa avtal är undantagna från ångerrätten eftersom det av olika skäl inte är lämpligt med ångerrätt. Lagen innehåller en uttömmande lista på de avtal som är undantagna från ångerrätten. Det finns således inget utrymme för att lägga till undantag i avtalsvillkoren. Leverans av el faller inte under något av undantagen i lagen. Ångerrätten kan därför inte upphöra även om elleveransen påbörjas under ångerfristen.

Postadress	Fakturaadress	Besöksadress	Telefon/Fax	E-post/webbadress	Bankgiro	Org.nr
Box 48 651 02 Karlstad	FE 64 838 73 Frösön	Tage Erlandergatan 8A	0771-42 33 00 054-19 41 95	konsumentverket@konsumentverket.se www.konsumentverket.se	5050-2806	202100-2064

2. När kan konsumenten ångra sig?

Konsumenten kan inom 14 dagar ångra ett elavtal genom att meddela elhandelsföretaget detta. Konsumenten kan välja på vilket sätt denne meddelar elhandelsföretaget att ångerrätten utnyttjas. Konsumenten kan till exempel ångra sig genom att skicka ett mejl, brev eller genom ett telefonsamtal. Elhandelsföretag kan alltså inte i villkoren bestämma hur konsumenten ska lämna ångermeddelandet, även om det står elhandelsföretaget fritt att rekommendera ett visst sätt.

Tidsfristen avser kalenderdagar och ångerfristen börjar löpa den dag avtalet ingås. Detta förutsätter att konsumenten har fått den information som konsumenten har rätt till enligt DAL. Har konsumenten inte fått denna information börjar ångerfristen löpa först när konsumenten har fått informationen.

2.1 Informationskrav

Innan ett distansavtal ingås ska elhandelsföretaget lämna den information som föreskrivs i 2 kap. 2 § DAL. Bestämmelsen innehåller 21 informationspunkter som ska ges klart och begripligt, samt på ett sätt som är anpassat till det medium för kommunikation som används.

Enligt punkt 10 i bestämmelsen ska näringsidkaren informera konsumenten om följande:

- 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

Konsumenten ska alltså få information om ångerfristen och hur den beräknas samt hur konsumenten ska göra om han eller hon vill ångra sig. Elhandelsföretaget ska även informera om följden av att konsumenten nyttjar ångerrätten, det vill säga att avtalet upphör.

Konsumenten ska ges ett standardformulär för utövande av ångerrätten. Det är inte tillräckligt att elhandelsföretaget hänvisar till var formuläret finns och hur konsumenten kan ta del av det. Standardformuläret har utformats av Konsumentverket och finns att hitta på Konsumentverkets webbplats. Om företag skapar ett eget formulär för utövande av ångerrätten måste det överensstämma med formuläret i bilaga 1 B till direktiv 2011/83/EU.

Informationskraven i DAL kan inte anses vara uppfyllda genom en hänvisning till de allmänna avtalsvillkoren för försäljning av el till konsument, BÖ 2018:07. De allmänna avtalsvillkoren är en branschöverenskommelse mellan Konsumentverket och Energiföretagen Sverige och innehåller inte information

om vad som gäller kring ångerrätten mellan konsument och ett enskilt elhandelsföretag.

3. Vad händer när en konsument ångrat ett elavtal?

Om konsumenten utnyttjar sin ångerrätt ska elhandelsföretaget betala tillbaka vad konsumenten har betalat. Konsumenten får i sin tur ersätta elhandelsföretaget för en proportionell andel av det avtalade priset, i den mån priset är skäligt. En förutsättning för detta är att konsumenten uttryckligen har begärt att elleveransen ska påbörjas under ångerfristen och att elhandelsföretaget har informerat konsumenten om betalningsskyldigheten. Informationen ska framgå av elhandelsföretagets avtalsvillkor.

4. Uppföljning

Denna skrivelse skickas till de elhandelsföretag som har en e-postadress angiven på Elpriskollen.se. Konsumentverket förutsätter att elhandelsföretagen tar vad som anförts ovan angående ångerrätten i beaktande och ser över sina avtalsvillkor. Skrivelsen skickas även till branschorganisationen Energiföretagen Sverige med förhoppning om att organisationen sprider den till sina medlemmar.

Konsumentverket kommer att följa upp detta informationsbrev med en granskning av elhandelsföretags ångerrättsvillkor under nästa år.

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

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

Emelie Neidre, jurist, Konsumentverket: emelie.neidre@konsumentverket.se, 054- 19 40 49

Standardformulär för utövande av ångerrätten finns här:
Ångerblankett | Publikationer - Konsumentverket

Standardmall för information om ångerrätten finns här:
Standardmall för information om ångerrätten | Publikationer - Konsumentverket

På www.konsumentverket.se/for-foretag/konsumentratt-for-foretagare/om-kunden-angrar-sitt-kop/ hittar du mer information för dig som företagare om ångerrätten.