

Protokoll fört efter förhandlingar mellan Svensk Energi och Konsumentverket angående överenskommelse om riktlinjer för uppsökande försäljning av el till konsument 2012/3

Konsumentverket och Svensk Energi har träffat följande överenskommelse:

- Riktlinjer för uppsökande försäljning av el till konsument

Överenskommelsen träder ikraft den 1 mars 2012 och gäller tills vidare.

Med uppsökande försäljning av el till konsument avses exempelvis gatu-, telefon- och hemförsäljning där elhandelsföretaget på eget initiativ söker upp konsumenten.

Svensk Energi åtar sig att genom utskick informera sina medlemmar om överenskommelsen och dess innebörd. Dessutom åtar sig Svensk Energi att verka för att överenskommelsen börjar tillämpas av medlemsföretagen så skyndsamt som möjligt. Båda parter kommer också att informera om överenskommelsens innehåll på respektive webbplats.

Det finns ett antal lagar och regler som elbranschen har att förhålla sig till. Genom att ta fram branschgemensamma riktlinjer uppmuntras marknads aktörer att följa en god informationsnivå. Därigenom skapas förutsättningar för branschen att vara tydliga och ärliga i sin försäljning så att konsumenten känner trygghet i sitt köp.

Överenskommelsen är strukturerad utifrån säljprocessens olika faser och består av:

DEL 1 – De regelverk som är relevanta för elhandelsföretaget vid uppsökande försäljning av el till konsument och;

DEL 2 – Två exempel på samtalsmall som praktiskt stöd för elhandelsföretagens säljavdelningar.

Protokollet jämte bilagor upprättas och undertecknas i två exemplar, varvid parterna erhåller var sitt exemplar.

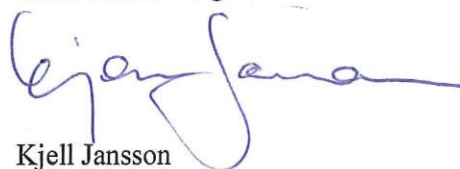
Vid protokollet


Eva Moberg

Karlstad den ^{27/1-12}.....
För Konsumentverket


Joachim Allard

Stockholm den ^{25/1-2012}.....
För Svensk Energi


Kjell Jansson

Överenskommelse mellan Konsumentverket och Svensk Energi om riktlinjer för uppsökande försäljning av el till konsument

DEL 1 – Relevant lagstiftning

A. INLEDNING

1. Ange tydlig avsändare

Enligt 3 kap. 23 § ellagen (1997:857) ska i de fall elhandelsföretaget ingår i en koncern tillsammans med ett nätföretag eller ett företag som bedriver produktion av el, ange sin identitet på ett sådant sätt att det tydligt framgår vilken verksamhet elhandelsföretaget bedriver.

Enligt 11 kap. 13 § första stycket första punkten ellagen ska ett avtal mellan en konsument och ett elhandelsföretag innehålla uppgifter om elhandlarens namn, adress, telefonnummer och webbplats.

Enligt 2 kap. 6 § tredje stycket distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) ska näringsidkaren i början av varje samtal ge konsumenten information om sin identitet och namnet på den person som är i kontakt med konsumenten och dennes relation till näringsidkaren.

2. Ange syftet med samtalet

Enligt 2 kap. 6 § tredje stycket distans- och hemförsäljningslagen ska näringsidkaren i början av varje samtal informera om samtalets kommersiella syfte.

3. Fråga vem som står på nätavtalet, avtal kan endast slutas med nätkund

- a) Enligt 8 kap. 4d § ellagen får ett elhandelsföretag ingå avtal om leverans av el i en viss uttagspunkt endast med den elanvändare som enligt avtal med elnätsföretaget har rätt att ta ut el i den uttagspunkten.
- b) Enligt 10 § avtalslagen (1915:218) ger en fullmakt fullmaktshavaren behörighet att företräda fullmaktsgivaren (även kallad huvudmannen) i de angelägenheter som innefattas i fullmakten (dvs. det som står i fullmakten eller det som fullmaktsgivaren muntligt har gett fullmaktshavaren tillstånd att göra). Observera dock att utan fullmakt blir huvudmannen inte bunden av avtalet.

4. Fråga om konsumenten har ett bundet avtal med sitt nuvarande elhandelsföretag

B. ERBJUDANDET

5. Beskriv avtalsform

Enligt 11 kap. 13 § första stycket andra punkten ellagen ska ett avtal mellan en konsument och ett elhandelsföretag innehålla uppgifter om elhandelsföretagets åtagande gentemot konsumenten, till exempel fast eller rörligt avtal, eller om elen ska komma från förnybara källor.

Vidare ska enligt tredje punkten avtalet innehålla information om när avtalet ingås och när elhandelsföretaget kommer att överta elleveransen från tidigare elhandelsföretag.

6. Ge korrekt och tydlig information om pris

Enligt prisinformationslagen (2004:347) gäller bland annat följande om information om pris:

- Priset ska inbegripa mervärdesskatt och andra skatter (2 §).

Enligt 10 § gäller även följande:

- Prisinformationen ska vara korrekt och tydlig. Om det kan tillkomma avgifter och andra kostnader, ska detta anges särskilt.
- Prisinformationen ska lämnas skriftligen, om konsumenten inte kan få informationen på något annat likvärdigt sätt.
- Prisinformationen ska lämnas på sådant sätt att det framgår klart för konsumenten vilken produkt informationen avser.

Uppge jämförpris

Konsumentverket har i sina föreskrifter om prisinformation (KOVFS 2012:1) särskilt angett följande vad gäller jämförpris för el (9 §):

”Jämförpris för el ska anges i öre per kWh vid en årlig förbrukning av 2 000, 5 000 och 20 000 kWh. Vid riktad marknadsföring med erbjudande om el där konsumentens faktiska förbrukning är känd kan jämförpris anges med den årliga förbrukning som ligger närmast konsumentens faktiska förbrukning.

Beräkningen av jämförpriset för det eller de elområden som avses i marknadsföring med erbjudande om el ska grunda sig på den totala kostnad som konsumenten betalar till näringsidkaren för sin elkonsumtion. Det ska redovisas för vilken period jämförpriset gäller.

Beräkningen av jämförpriset ska innefatta den energiskatt som tillämpas för merparten av hushållen i Sverige.

Upplysning ska lämnas om att annan energiskatt kan tillämpas för vissa områden samt hur jämförpriset i så fall påverkas för dessa områden.

Vid riktad marknadsföring med erbjudande om el för elområde 1 är det tillräckligt att där gällande energiskatt uppges.

Upplysning ska lämnas om att nätkostnaden inte ingår.”

Observera även 4 § i föreskriften som anger att uppgifter om pris och jämförpris ska anges i omedelbar närhet till varandra med en stil och storlek som är lätt att läsa.

Vid uppsökande försäljning ska konsumenten få såväl muntlig som skriftlig information om jämförpriser. Vid telefonförsäljning ges skriftlig information i samband med att elhandelsföretaget skickar ut skriftlig bekräftelse på det ingångna avtalet. Detta är i enlighet med de Allmänna avtalsvillkoren för försäljning av el till konsument.

Enligt 11 kap. 13 § första stycket fjärde punkten ellagen ska ett avtal mellan en konsument och ett elhandelsföretag innehålla uppgifter om var konsumenten kan hitta information om de priser som gäller vid varje tidpunkt samt övriga villkor.

7. Uppge bindnings- och uppsägningstid samt eventuella förlängningsvillkor

Enligt 11 kap. 13 § första stycket sjätte punkten ellagen ska ett avtal mellan en konsument och ett elhandelsföretag innehålla information om under vilken tid avtalet löper eller annars om det löper tills vidare. Om avtalet löper under viss tid ska det enligt sjunde punkten anges hur avtalet förlängs och vad som gäller i dessa fall.

Vidare ska enligt åttonde och nionde punkten avtalet innehålla information om villkoren för uppsägning av avtalet och hur ersättningen beräknas vid uppsägning i förtid av ett bundet avtal, eller om detta kan ske utan kostnad för konsumenten.

8. Uppllys om ångerrätten och vad den innebär

Enligt 2 kap. 9 § distans- och hemförsäljningslagen och de Allmänna avtalsvillkoren för försäljning av el till konsument, har konsumenten rätt att frånträda distansavtal (ångerrätt) genom att till elhandelsföretaget lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från den dag då bekräftelsen på avtalet kommer konsumenten tillhanda. Ångerfristen börjar tidigast löpa den dag konsumenten får information om ångerrätten i varaktig (skriftlig) form. (2 kap. 7 och 10 §§ samt 4 kap. 5 och 6 §).

Enligt Allmänna avtalsvillkoren ska reglerna i distans- och hemförsäljningslagen även gälla vid försäljning utanför elhandelsföretagets fasta affärslokaler.

För distansavtal (t.ex. för telefonförsäljning) gäller enligt distans- och hemförsäljningslagen följande:

- ångerfristen är 14 dagar (2 kap. 9 §).
- Om näringsidkaren glömt att informera om ångerrätten, förlorar konsumenten sin ångerrätt först ett år efter den dag då ångerfristen skulle ha börjat löpa (2 kap. 11 §).

För hemförsäljning (dörrförsäljning) gäller enligt distans- och hemförsäljningslagen följande:

- Näringsidkaren ska lämna konsumenten en handling där denne informeras om sin ångerrätt samt om namn och adress till någon som ångerrätten kan utövas mot. Konsumenten ska skriva under ett exemplar som bevis på mottagandet. Konsumenten ska även få en blankett som kan användas för att utöva ångerrätten (4 kap. 3 §).
- Ångerfristen är 14 dagar (4 kap. 5 §).

9. Informera om olika sätt för betalning

Enligt 11 kap. 13 § första stycket femte punkten ellagen ska ett avtal mellan en konsument och ett elhandelsföretag innehålla information om villkoren för fakturering och betalning, t.ex. faktureringsintervall eller e-faktura/autogiro.

C. FÖRE ACCEPTANS – konsumenten är intresserad av erbjudandet och avser ingå avtal

10. Konsumentens rätt till ersättning

Enligt 11 kap. 13 § första stycket tionde punkten ellagen ska ett avtal mellan en konsument och ett elhandelsföretag innehålla information om villkoren för ersättning om elhandelsföretaget inte uppfyller sitt åtagande enligt avtalet t.ex. genom att inte fakturera som avtalat eller om det blir avbrott i leveransen.

11. Information om konsumentens rättigheter och klagomålshantering samt exempel på organ att vända sig till för information och tvistlösning

Enligt 11 kap. 13 § första stycket elfte punkten ellagen ska ett avtal mellan en konsument och ett elhandelsföretag innehålla information om konsumenternas rättigheter enligt bl. a. 11 kap. 18 § ellagen och var konsumenten kan vända sig med klagomål, t.ex. en hänvisning till företagets kundombudsman samt var konsumenten kan vända sig för information och tvistlösning t.ex. en hänvisning till Konsumenternas energimarknadsbyrå. Det räcker med en

hänvisning till elhandelsföretagets webbplats där informationen ska finnas och att informationen på begäran tillhandahålls på annat sätt.

12. Sammanfatta erbjudandet och de villkor som accepterats

Enligt 11 kap. 13 § ellagen ska ett avtal mellan en konsument och ett elhandelsföretag bland annat innehålla uppgifter om namn på elhandelsföretaget, elhandelsföretagets åtagande gentemot konsumenten såsom avtalstyp, när avtalet träffas, vid vilken tidpunkt elhandelsföretaget planerar att överta leveransen till konsumenten, leveransdatum, var priser och övriga villkor finns, faktureringsätt samt eventuell bindningstid.

Om inspelning vid telefonförsäljning sker från inledandet av samtalet är det tillräckligt med en sammanfattning av erbjudandet innehållandes ovanstående punkter. Sker inspelning av samtalet från att konsumenten angett att denne avser ingå avtal ska samtliga punkter i 11 kap. 13 § ellagen upprepas.

13. Fullmakt till elhandelsföretag

Regler om fullmakter finns i andra kapitlet lag om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område (avtalslagen).

14. Informera om hur och när bekräftelse kommer ske

Enligt 2 kap. 7 § distans- och hemförsäljningslagen ska näringsidkaren snarast efter avtalstillfället ge konsumenten en bekräftelse med all information.

Detta innebär vid gatu- och hemförsäljning att konsumenten får en bekräftelse direkt. Vid telefonförsäljning skickas bekräftelse efter samtalet.

Enligt Allmänna avtalsvillkoren ska elhandelsföretaget, när elhandelsavtal ingåtts, snarast skriftligen (t.ex. via brev eller e-post) bekräfta detta till konsumenten med angivande av:

1. elhandelsföretagets namn, adress, telefonnummer och webbplats,
2. elhandelsföretagets åtagande gentemot konsumenten,
3. när avtalet träffas och vid vilken tidpunkt elhandelsföretaget planerar att överta leveranserna till konsumenten,
4. var konsumenten kan finna information om elhandelsföretagets priser och övriga villkor,
5. villkoren för fakturering och betalning,
6. den tid som avtalet löper eller om det löper tills vidare,
7. vad som gäller avseende förlängning av ett avtal som löper under viss tid,
8. villkoren för uppsägning av avtalet,
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, och
11. hur elhandelsföretaget på sin webbplats samt på begäran på annat sätt tillhandahåller den ytterligare konsumentrelaterade information som anges i 11 kap. 18 § ellagen.

Dessutom ska bekräftelsen för avtal ingångna på distans och via gatu- och hemförsäljning även innehålla information om konsumentens ångerrätt.

Del 2 – Exempel på samtalsmall Alt 1

– vid telefonförsäljning sker inspelningen från samtalets start (A)

A. INLEDNING

Konsumenten ska så tidigt som möjligt i samtalet informeras om att bandning av samtalet kommer att ske samt få möjlighet att godkänna detta alternativt att avsluta samtalet.

1. Ange tydlig avsändare
2. Ange syfte med samtalet
3. Fråga vem som står på nätavtalet, avtal kan endast slutas med nätkund
 - a) Be att få återkomma om konsumenten inte har uppgift om detta.
 - b) Om nätkunden lämnar skriftlig eller muntlig fullmakt till annan myndig person och det klart och tydligt framgår att denna har behörighet att teckna elavtal för nätkundens räkning, kan den befullmäktigade personen teckna avtal för nätkundens räkning.
4. Fråga om konsumenten har ett bundet avtal med sitt nuvarande elhandelsföretag
 - a) Be att få återkomma om konsumenten inte har uppgift om detta.
 - b) Om konsumenten har ett tidsbundet avtal, fråga om ev. uppsägnings- och bindningstid samt informera om risken för lösenavgift vid dubbla avtal.

B. ERBJUDANDET

5. Beskriv avtalsform

Nedan är några exempel:

- Fast pris: "Avtal om fast pris innebär att konsumenten betalar ett i förväg fastställt elpris för en tidsbestämd avtalsperiod" (samt eventuell fast avgift)

- Rörligt pris: "Avtal om rörligt pris innebär att konsumenten betalar genomsnittspriset på elbörser för den senaste månaden, ett rörligt elcertifikatspris samt ett påslag" (samt eventuell fast avgift)

Elhandelsföretaget ska här även tydligt ange när övertagandet kan ske.

6. Ge korrekt och tydlig information om pris

Lämna för konsumenten relevant information om pris.

Dessutom gäller följande:

Vid gatu- och hemförsäljning lämnas såväl muntlig som skriftlig information om jämförpriser (i öre/kWh) i relevant elområde.

T.ex.

Elavtal	2000 kWh	5000 kWh	20000 kWh
1-årsavtal	X	X	X
2-årsavtal	X	X	X
3-årsavtal	X	X	X
Rörligt elavtal	X	X	X

Vid telefonförsäljning ges muntlig information om jämförpriser (i öre/kWh) i relevant elområde under samtalet och skriftlig information i samband med skriftlig bekräftelse.

Om konsumentens elförbrukning är känd behöver information endast ges om den jämförprisschablon som är mest relevant. Det är dock säljarens skyldighet att informera

sig om konsumentens förbrukning, antingen genom att konsumenten vet sin förbrukning eller åtminstone fråga hur konsumenten bor och då utgå från en schablonberäkning.

Konsumenten ska även få uppgifter om var han eller hon kan hitta information om de priser som gäller vid varje tidpunkt samt övriga villkor genom t.ex. hänvisning till webbplats.

7. Uppge bindnings- och uppsägningstid samt eventuella förlängningsvillkor

Konsumenten ska få information om villkoren för uppsägning av avtalet och hur ersättningen beräknas vid uppsägning i förtid av ett bundet avtal, eller om detta kan ske utan kostnad för konsumenten.

8. Upplys om ångerrätten och vad den innebär

9. Informera om olika sätt för betalning

C. FÖRE ACCEPTANS – konsumenten är intresserad av erbjudandet och avser ingå avtal

10. Upplys om konsumentens rätt till ersättning om elhandelsföretaget inte uppfyller sitt åtagande

11. Information om konsumentens rättigheter och klagomålshantering samt exempel på organ att vända sig till för information och tvistlösning

12. Sammanfatta erbjudandet och de villkor som ska accepteras

T.ex.

”Idag den DD-MM-ÅÅ avser vi (elhandelsföretagets namn och kundens namn) komma överens om ett elavtal gällande:

- (Avtalsform). Vi övertar leveransen från och med den DD-MM-ÅÅ och avtalet gäller t.o.m. den DD-MM-ÅÅ/tillsvidare
- Det pris vi kommit överens om är (XX).
- Vid förlängning av ett tidsbestämt avtal gäller XX. Vid (förtida) uppsägning av avtalet gäller XX...
- Fakturering sker via XX (autogiro/papper/efaktura/etc) och varje XX (månad/kvartal/år/annat)
- Du har rätt att ångra detta avtal inom 14 dagar från det att du får skriftlig information om ångerrätten. Du ångrar dig genom att kontakta oss.
- Kan du acceptera detta och bekräftar du härmed att du ingår avtal med oss enligt vad som precis angetts?” (Konsumenten ska svara JA för att avtalet ska anses accepterat).

13. Fullmakt för elhandelsföretaget

Vid användning av fullmakt ska elhandelsföretaget informera om att nätkunden i och med avtalstecknandet kan ge säljföretaget fullmakt om att inhämta uppgifter om nuvarande elavtal och anläggningsuppgifter från nuvarande elhandelsföretag och elnätsföretag.

14. Informera om hur och när bekräftelse kommer ske

BRISTER I MÖJLIGHETEN ATT FÖRSTÅ AVTALET

Om det någon gång under samtalets gång finns anledning att anta att konsumenten inte har möjlighet att förstå innebörden och konsekvenserna av att ingå ett elhandelsavtal – avsluta eller be att få återkomma.

Del 2 – Exempel på samtalsmall Alt 2

– vid telefonförsäljning sker inspelningen från när konsumenten avser att ingå avtal (C)

A. INLEDNING

1. Ange tydlig avsändare
2. Ange syfte med samtalet
3. Fråga vem som står på nätavtalet, avtal kan endast slutas med nätkund
 - c) Be att få återkomma om konsumenten inte har uppgift om detta.
 - d) Om nätkunden lämnar skriftlig eller muntlig fullmakt till annan myndig person och det klart och tydligt framgår att denna har behörighet att teckna elavtal för nätkundens räkning, kan den befullmäktigade personen teckna avtal för nätkundens räkning.
4. Fråga om konsumenten har ett bundet avtal med sitt nuvarande elhandelsföretag
 - c) Be att få återkomma om konsumenten inte har uppgift om detta.
 - d) Om konsumenten har ett tidsbundet avtal, fråga om ev. uppsägnings- och bindningstid samt informera om risken för lösenavgift vid dubbla avtal.

B. ERBJUDANDET

5. Beskriv avtalsform

Nedan är några exempel:

- Fast pris: "Avtal om fast pris innebär att konsumenten betalar ett i förväg fastställt elpris för en tidsbestämd avtalsperiod" (samt eventuell fast avgift)
- Rörligt pris: "Avtal om rörligt pris innebär att konsumenten betalar genomsnittspriset på elbörsen för den senaste månaden, ett rörligt elcertifikatspris samt ett påslag" (samt eventuell fast avgift)

Elhandelsföretaget ska här även tydligt ange när övertagandet kan ske.

6. Ge korrekt och tydlig information om pris

Lämna för konsumenten relevant information om pris.

Dessutom gäller följande:

Vid gatu- och hemförsäljning lämnas såväl muntlig som skriftlig information om jämförpriser (i öre/kWh) i relevant elområde.

T.ex.

Elavtal	2000 kWh	5000 kWh	20000 kWh
1-årsavtal	X	X	X
2-årsavtal	X	X	X
3-årsavtal	X	X	X
Rörligt elavtal	X	X	X

Vid telefonförsäljning ges muntlig information om jämförpriser (i öre/kWh) i relevant elområde under samtalet och skriftlig information i samband med skriftlig bekräftelse.

Om konsumentens elförbrukning är känd behöver information endast ges om den jämförprisschablon som är mest relevant. Det är dock säljarens skyldighet att informera sig om konsumentens förbrukning, antingen genom att konsumenten vet sin förbrukning eller åtminstone fråga hur konsumenten bor och då utgå från en schablonberäkning.

Konsumenten ska även få uppgifter om var han eller hon kan hitta information om de priser som gäller vid varje tidpunkt samt övriga villkor genom t.ex. hänvisning till webbplats.

7. **Uppge bindnings- och uppsägningstid samt eventuella förlängningsvillkor**
Konsumenten ska få information om villkoren för uppsägning av avtalet och hur ersättningen beräknas vid uppsägning i förtid av ett bundet avtal, eller om detta kan ske utan kostnad för konsumenten.
8. **Upplys om ångerrätten och vad den innebär**
9. **Informera om olika sätt för betalning**

C. FÖRE ACCEPTANS – konsumenten är intresserad av erbjudandet och avser ingå avtal

Konsumenten ska informeras om att bandning av resten av samtalet kommer att ske samt få möjlighet att godkänna detta alternativt att avsluta samtalet.

10. **Upplys om konsumentens rätt till ersättning om elhandelsföretaget inte uppfyller sitt åtagande**
11. **Information om konsumentens rättigheter och klagomålshantering samt exempel på organ att vända sig till för information och tvistlösning**
12. **Sammanfatta erbjudandet och de villkor som ska accepteras**
T.ex.
”Idag den DD-MM-ÅÅ avser vi (elhandelsföretagets namn och kundens namn) komma överens om ett elavtal gällande:
 - (I det fall annan än nätkunden tecknar avtal i nätkundens namn, fråga om personen har fullmakt från nätkunden, endast om svaret är JA kan avtal ingås.)
 - (Avtalsform). Vi övertar leveransen från och med den DD-MM-ÅÅ och avtalet gäller t.o.m. den DD-MM-ÅÅ/tillsvidare
 - Det pris vi kommit överens om är (XX). Du finner information om våra priser och övriga villkor på XX. Vid förlängning av ett tidsbestämt avtal gäller XX. Vid (förtida) uppsägning av avtalet gäller XX...
 - Fakturering sker via XX (autogiro/papper/efaktura/etc) och varje XX (månad/kvartal/år/annat)
 - Du har rätt att ångra detta avtal inom 14 dagar från det att du får skriftlig information om ångerrätten. Du ångrar dig genom att kontakta oss.
 - Kan du acceptera detta och bekräftar du härmed att du ingår avtal med oss enligt vad som precis angetts?” (Konsumenten ska svara JA för att avtalet ska anses accepterat).

13. Fullmakt för elhandelsföretaget

Vid användning av fullmakt ska elhandelsföretaget informera om att nätkunden i och med avtalstecknandet kan ge säljföretaget fullmakt om att inhämta uppgifter om nuvarande elavtal och anläggningsuppgifter från nuvarande elhandelsföretag och elnätsföretag.

14. Informera om hur och när bekräftelse kommer ske

BRISTER I MÖJLIGHETEN ATT FÖRSTÅ AVTALET

Om det någon gång under samtalets gång finns anledning att anta att konsumenten inte har möjlighet att förstå innebörden och konsekvenserna av att ingå ett elhandelsavtal – avsluta eller be att få återkomma.