

Krav för certifierade elhandelsföretag

Energiföretagen Sverige, branschföreningen för energiföretag i Sverige, arbetar för att elhandelsföretagen är tydliga och ärliga i sin försäljning så att kunderna känner trygghet i sina elinköp. Detta skapar förutsättning för nöjda kunder och större förtroende för branschen. Den av Energiföretagen framtagna certifieringen "Schysst elhandel" syftar till att uppmuntra elhandelsföretagen att kvalitetssäkra sina säljaktiviteter.

Certifieringen "Schysst elhandel" utförs av ett oberoende Certifieringsföretag. Det är endast Certifieringsföretaget som kan godkänna ett elhandelsföretag och dela ut symbolen för "Schysst elhandel". Certifieringsföretaget utför löpande uppföljningar för att säkerställa att de uppställda kraven för "Schysst elhandel" följs av de certifierade elhandelsföretagen.

Kraven för "Schysst elhandel" sammanfattas i 18 punkter som certifierade elhandelsföretag garanterar att de följer. Bryter man mot dessa krav förlorar man sin rätt att bära "Schysst elhandel" certifieringen. Samtliga krav gäller för försäljning av el till konsumenter. Vissa av kraven omfattar även försäljning av el som används i näringsverksamhet. I de fall kriterierna gäller för såväl konsumenter och näringsidkare betecknas dessa som "kunder" i kriterierna.

1 Dokumenterat ledningssystem

Elhandelsföretaget ska ha ett dokumenterat ledningssystem, det vill säga dokumentation som beskriver rutiner för hur man efterlever samtliga krav i certifieringskriterierna. Denna dokumentation ska presenteras för Certifieringsföretagets revisorer. [A]

Därutöver ska revisorerna få tillgång till elhandelsföretagen säljmanualer och säljsamtalsmallar som används av egen eller extern säljpersonal. I det fall elhandelsföretaget spelar in sina säljsamtal vid telefonförsäljning ska revisorerna ha möjlighet att lyssna på stickprov från dessa. Det är i det fallet revisorerna som gör urvalet för stickprovet. [B]

2 Allmänna avtalsvillkor

Elhandelsföretaget ska tillämpa de allmänna avtalsvillkor som branschen och Konsumentverket kommit överens om, EL 2012 K (rev2) för försäljning av el till konsument respektive EL 2012 N (rev) för försäljning av el som används i näringsverksamhet eller annan likartad verksamhet. Avsteg från de allmänna avtalsvillkoren får endast ske om kunderna får bättre villkor/rättigheter än vad som anges i de allmänna villkoren. [A]

3 Särskild hänsyn till utsatta kunder

Elhandelsföretaget ska inte ingå avtal med konsumenten om det finns anledning att anta att konsumenten brister i möjligheten att förstå innebörden och konsekvenserna av att ingå ett elhandelsavtal. Kraven nedan är skrivna utifrån konsumentperspektivet. Hänsyn bör emellertid även tas till personer som kontaktas i egenskap av näringsidkare, i den mån det framstår som om dessa inte förstår innebörden och konsekvenserna av elhandelsföretagets erbjudande.

3.1 Regelkrav

Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler - i fortsättningen distansavtalslagen - anger i 2 kap 3 § att information ska ges klart och begripligt på ett sätt som är anpassat till det medel för distanskommunikation som används. Särskild hänsyn ska tas till behoven hos särskilt utsatta personer. [A]

3.2 Konsumenter med särskilda svårigheter att förstå

Elhandelsföretag ska ta hänsyn till behoven hos konsumentgrupper som kan anses ha svårigheter att ta till sig information bland annat vissa äldre, personer som inte behärskar svenska språket och personer med olika funktionsnedsättningar. De kan ha svårare än andra grupper att uppfatta och förstå telefonförsäljarens erbjudande och de avtalsvillkor som presenteras. De kan påverkas mer än andra av den stress som en konsument kan uppleva när en telefonförsäljare ringer och vill ha en snabb accept. Sammantaget upplever dessa grupper större svårigheter när det gäller att hävda sina rättigheter som konsumenter vid telefonförsäljning.

Elhandelsföretaget ska avbryta säljaktiviteten i det fall mottagaren tycks ha särskilda svårigheter i försäljningssituationen. Exempel kan vara att konsumenten har svårt att tala eller förstå språket, uppenbart inte förstår samtalet, har svårigheter att själv uppges person- och kontaktuppgifter, svårt att höra och uppfatta säljsamtalet, en kognitiv funktionsnedsättning. [A]

4 Tydlig avsändare

Det ska tydligt framgå för kunden vilket elhandelsföretag som säljer produkten/tjänsten och vilken verksamhet företaget bedriver. I det fall säljaren agerar för någon annans räkning ska tydligt framgå vem som är huvudman.

4.1 Regelkrav

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. [A]

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

Enligt 2 kap. 2 § första punkten i distansavtalslagen ska näringsidkaren (i detta fall elhandelsföretaget) innan ett avtal ingås ge konsumenten information om sitt namn, organisationsnummer och telefonnummer samt sin adress och e-

postadress. Även i de situationer då elhandlaren anlitar någon som agerar för dess räkning ska konsumenten få information om elhandlarens uppgifter. Vidare anges i 2 kap 2 § sista stycket distansavtalslagen att vid telefonförsäljning ska försäljaren i början av samtalet informera konsumenten om sitt namn, samtalets syfte, näringsidkarens (elhandelsföretagets) identitet och försäljarens relation till näringsidkaren (elhandelsföretaget). [C]

5 Avtal endast med nätkund

Elhandelsföretaget kan endast sluta avtal med nätkund.

5.1 Regelkrav

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 elnätetsföretaget har rätt att ta ut el i den uttagspunkten. [A]

Den som har elnätetsavtalet kan även företrädas av annan via fullmakt, se vidare i kriteriet gällande fullmaktshantering. [B]

6 Avtalsingående vid telefonförsäljning

Elhandelsföretaget ska vid uppsökande telefonförsäljning få en skriftlig accept från konsumenten på lämnat anbud för att avtalet ska vara giltigt. Den skriftliga accepten måste lämnas efter avslutat säljsamtal.

6.1 Regelkrav

Vid telefonförsäljning finns särskilda regler i 2 kap 3a§ distansavtalslagen som reglerar hur avtal ska ingås. Om elhandlaren på eget initiativ kontaktar konsumenten per telefon i syfte att ingå ett distansavtal, ska konsumenten i början av samtalet informeras om elhandlarens identitet, syftet med samtalet och namnet på den person som är i kontakt med konsumenten och hans eller hennes relation till elhandlaren. Vid uppsökande telefonförsäljning på elhandlarens initiativ ska elhandlaren bekräfta sitt anbud i en handling eller någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. [A]

Avtalet ingås först genom att konsumenten efter samtalet skriftligen accepterat elhandelsföretagets anbud. Bestämmelsen återges också i de Allmänna avtalsvillkoren EL 2012 K(rev2) och i branschöverenskommelsen avseende riktlinjer för uppsökande försäljning av el. [B]

7 Enkel och korrekt beskrivning av produkten

Det ska tydligt framgå vilken produkt och/eller tjänst som företaget erbjuder kunden. Produkten och/eller tjänstens huvudsakliga egenskaper ska beskrivas på ett enkelt och korrekt sätt innan avtal ingås. Flera av kraven nedan är skrivna utifrån konsumentperspektivet, men elhandelsföretagen ska verka för att samma tydlighet tillämpas gentemot näringsidkare.

7.1 Regelkrav

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. [A]

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

Enligt 2 kap 2 § andra punkten i distansavtalslagen ska näringsidkaren innan ett avtal ingås ge konsumenten information om varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper i den omfattning som är lämplig med hänsyn till varan eller tjänsten och till hur informationen ges. Vidare anges i sextonde punkten att näringsidkaren innan avtal ska informera konsumenten om villkoren för att säga upp avtalet, om det gäller tillsvidare eller förnyas automatiskt. [C]

Enligt 10 § i marknadsföringslagen (2008:486) får en näringsidkare vid marknadsföringen inte använda sig av felaktiga påståenden eller andra framställningar som är vilseledande i fråga om näringsidkarens egen eller någon annans näringsverksamhet. En näringsidkare får inte heller utelämnna väsentlig information i marknadsföringen av sin egen eller någon annans näringsverksamhet. Med vilseledande utelämnande avses även sådana fall när den väsentliga informationen ges på ett oklart, obegripligt, tvetydigt eller annat olämpligt sätt. [D]

7.2 Transparens

Branschens aktörer använder olika begrepp exempelvis fast pris, rörligt pris och anvisning. För kunden är det inte självklart vad dessa koncept står för. Ibland använder olika elhandelsföretag dessutom samma begrepp på olika sätt. Därför ska elhandelsföretaget tydligt kunna redovisa vilka grundkomponenter som ryms inom dessa begrepp. För att ta ett exempel har begreppet "el till inköpspris" blivit allt vanligare, utan att kunden får insyn i beräkningen. Det är inte ett godkänt förfarande. Elhandelsföretaget ska kunna beskriva vilka delar som ingår och hur inköpspriset beräknas. Viktigt är också att observera att Konsumentverket bedrivit tillsyn beträffande avtalstypen. Konsumentverket konstaterar i sin tillsyn att det är vilseledande och otillbörlig marknadsföring att benämna ett avtal "el till inköpspris" eller liknande formuleringar när det tillkommer avgifter och påslag (PM med dnr 2020/453). [A]

Vidare ska elhandelsföretaget kunna erbjuda kunden fullständig transparens gällande sina avtalsvillkor till exempel avseende prisändringar, bindningstider, hur länge avtalet gäller, vad som händer när avtalet löper ut, brytkostnader etc. För de kunder som så önskar ska företaget kunna förklara alla sina priskomponenter. Dessutom ska det vara tydligt för kund vilket som blir den totala kostnaden som kan jämföras mot andra elhandelsföretags erbjudande, se kriteriet gällande tydlig och rätt prisinformation. [B]

8 Tydlig och rätt prisinformation

Kunden ska kunna förstå vilka komponenter i elpriset som kan förändras under avtalstiden och vilka fasta påslag som tillkommer. I det fall priset inte kan anges i förväg ska det tydligt och klart framgå hur beräkningen av priset sker.

Konsumenterna ska enkelt kunna finna information om jämförpriset för att kunna jämföra olika avtalsförslag.

8.1 Regelkrav

Enligt prisinformationslagen (2004:347) gäller bland annat följande om information till konsumenterna 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 produktinformationen avser.

Enligt 2 kap. 2 § tredje punkten i distansavtalslagen ska näringsidkaren innan ett avtal ingås ge konsumenten information om 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. [A]

Konsumentverket har i sina föreskrifter om prisinformation (KOVFS 2012:1) i 9 § särskilt angett hur jämförpris för el ska uppges 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.

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

Vid uppsökande försäljning ska konsumenten få såväl muntlig som skriftlig information om jämförpriser. Enligt de Allmänna avtalsvillkoren EL 2012 K (rev2) ges vid telefonförsäljning skriftlig information i samband med att elhandelsföretaget skriftligen bekräftar sitt anbud. Anbudet blir i praktiken avtalsinnehållet som bekräftas av konsument om konsumenten accepterar. [C]

Enligt 11 kap. 13 § första stycket fjärde punkten i lagen 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. [D]

Enligt 11 kap 13 § första stycket nionde punkten i lagen samt i branschens allmänna avtalsvillkor EL 2012 K (rev 2) punkt 5.5 regleras vad som händer om konsument som ingått ett tidsbestämt avtal bryter det i förtid. Enligt allmänna avtalsvillkoren ska konsumenten ersätta det tidigare elhandelsföretaget med högst vad elhandelsföretaget kan visa sig förlora under avtalets återstående löptid. I avtalsvillkoren anges också att principerna för beräkningen av ersättningen ska framgå av elhandelsföretagets avtal med konsument. Motsvarande bestämmelse finns avseende näringsidkare i EL 2012 N (rev) punkt 5.7. [E]

8.2 Vikten av tydlig information om jämförpriser

För att konsumenten så enkelt som möjligt ska kunna jämföra olika avtalsförslag ska elhandelsföretaget tydligt redovisa jämförpriser för sina produkter. Exempelvis har Konsumentverket vid tillsyn av prisinformation på elhandelsföretags webbplatser anmärkt på att företag har pris och jämförpris på olika webbsidor.

Elhandelsföretaget ska tillhandahålla en beskrivning av de priskomponenter som ingår i olika avtalsformer. Informationen ska finnas lätt tillgänglig för kunden, till exempel på webbplats eller mina sidor. [A]

Elhandelsföretagen ska alltid klart och tydligt ange för kunden att brytkostnader kan bli aktuella om ingångna avtal bryts. Vid en situation då kund vill byta till elhandelsföretag A och elhandelsföretag A får kännedom om att kunden redan har ett tidsbestämt avtal med ett elhandelsföretag B ska kunden upplysas om att kontakta elhandelsföretag B för uppgift om brytkostnader. [B]

8.3 Särskilt om anvisningsavtal

De elhandelsföretag som är anvisade elhandelsföretag ska enligt 8 kap. 8a § utan dröjsmål underrätta kunden om de villkor för leveransen som elhandelsföretaget tänker tillämpa samt om den dag då elhandelsföretaget avser att påbörja leveransen enligt avtalet. I underrättelsen ska anges att avtalet är ett anvisat avtal. [A]

Minst en gång per kvartal ska ett anvisat elhandelsföretag i enlighet med 8 kap. 8 c § ellagen lämna information till kunder med anvisat avtal om:

- vilka avtalstyper som elhandelsföretaget erbjuder samt uppgift om priser och leveransvillkor,
- uppgift om var elanvändaren oberoende av elhandelsföretaget kan hitta information om priser och leveransvillkor som andra elhandelsföretag tillämpar för leverans av el till elanvändare. [B]

Vid fakturering ska det till kunder med anvisat avtal anges i fakturan att det är ett anvisat avtal samt ges information om vad det innebär att avtalet är ett anvisat avtal (25 a § andra stycket elförordningen). [C]

Vid tillsyn 2018 har Energimarknadsinspektionen preciserad regelverkskraven enligt följande.

För att möta kravet om att informera om de villkor för leveransen som elhandlaren avser att tillämpa krävs att samtliga avtalsvillkor skickas med i underrättelsen till elanvändaren. Det räcker till exempel inte att enbart informera om villkor som uppsägningstid, löptid och betalningssätt.

Beträffande att lämna information om en oberoende prisjämförelsesajt påpekar Energimarknadsinspektionen inom ramen för sin tillsyn att det i informationen från elhandlaren till anvisningskunderna inte räcker att hänvisa till att det finns olika elavtal på sajten, det ska också framgå att det där går att hitta uppgifter om priser och leveransvillkor från andra elhandlare.

Inom ramen för sin tillsyn har Energimarknadsinspektionen angett att följande uppgifter ska finnas med på fakturan för att möta kravet att beskriva vad det innebär att avtalet är ett anvisat avtal.

1. kunden har inte gjort ett aktivt val och har därför ett anvisat avtal.
2. hur priset för det anvisade avtalet förhåller sig i jämförelse med priset för andra avtalsformer hos elhandlaren.

9 Fullmaktshantering

Användningen av fullmakter i samband med byte av elhandelsföretag, vid flyttar och även vid uppsägning av elnätsföretag medför att ett ytterligare moment ska hanteras på elmarknaden. Det är av yttersta vikt att ett certifierat elhandelsföretag agerar på ett sätt som underlättar fullmaktshanteringen både för kunderna, för andra elhandlare och för elnätsföretag.

9.1 Regelkrav

Regler om fullmaktshantering finns i 2 kap. lag om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område (avtalslagen). Det finns inga formkrav för en fullmakt. En muntlig fullmakt är med andra ord lika giltig som en skriftlig fullmakt. [A]

Den som lämnar en fullmakt måste vara behörig att lämna fullmakt. För ett byte av elhandelsföretag är det den som har nätavtalet för den aktuella anläggningen som kan lämna fullmakt till ett elhandelsföretag för byte av elhandelsföretag. Det ska av fullmakten framgå vad den ger för befogenheter, till exempel om den ger rätt att inhämta särskilda kunduppgifter etc. [B]

Den som åberopar en fullmakt har bevisbördan för att fullmakten finns och är giltig. [C]

9.2 Krav för fullmakten

Det företag som använder sig av fullmakt ska vara tydlig med att det rör sig om just en fullmakt och vad fullmakten omfattar (till exempel om det rör sig om ett leverantörsbyte, om att teckna elnätsavtal för kundens räkning, att förvalta kundens elavtal etc.). Ordet fullmakt ska finnas med i dokumentet/ljudinspelningen. [A]

Vid användning av fullmakt i samband med byte av elhandelsföretag är fullmakten giltig för ett byte. [B]

Energiföretagen Sveriges [vägledning om fullmaktshantering](#) beskriver regler kring fullmakter i leverantörsbytesprocessen.

10 Information innan leveransstart

Kunder som skrivit avtal med ett nytt elhandelsföretag ska informeras om att avtalet träder ikraft i rimlig tid innan detta sker. Kunder vars avtal löper ut med ett elhandelsföretag ska informeras i förväg om att avtalet löper ut och vilka påföljder detta får.

10.1 Regelkrav

Enligt ellagen 8 kap 5 § ska elhandelsföretag som har ett tidsbestämt avtal med en kund tidigast 90 dagar och senast 60 dagar före det att avtalet upphör informera kunden om tidpunkten för avtalets upphörande och konsekvenserna av avtalets upphörande.

Kraven i ellagen har preciserats av Energimarknadsinspektionen i föreskriften [EIFS \(2018:1\)](#) – Föreskrifter och allmänna råd om information innan ett tidsbestämt avtal om leverans av el löper ut. I denna framgår det bland annat att informationen ska vara skriftlig och lämnas i ett särskilt meddelande. Den får därmed inte blandas ihop med annan information eller marknadsföring. Dessutom måste elhandlaren informera kunden om att denne kommer att vara kund hos elhandlaren även efter att det nuvarande avtalet har löpt ut, om inte kunden väljer en annan elhandlare. Elhandlaren måste även informera om det nya avtalet som börjar gälla efter att det tidsbestämda avtalet löpt ut. Den informationen ska innehålla avtalstyp, bindningstid, uppsägningstid och pris. [A]

Dessutom måste beträffande konsumenter reglerna i lag (2014:1449) om konsumentskydd vid automatisk avtalsförlängning följas. Om det finns ett avtalsvillkor om automatisk förlängning av ett elavtal ska konsumenten

påminnas om att avtalet förlängs om konsumenten inte säger upp det. Påminnelsen ska vara skriftlig och lämnas senast en månad före den tidpunkt då avtalet senast måste sägas upp för att inte förlängas. [B]

10.2 Information om att avtal träder ikraft

När en kund tecknar avtal med ett nytt elhandelsföretag ska företaget skicka ut information om när leveransstart ska ske. Informationen ska skickas ut vid ingående av avtal men om avtalsskrivandet sker mer än ett år innan leveransstart ska elhandelsföretaget ånyo informera om detta senast tre månader innan leveransstart. [A]

Det nya elhandelsföretaget ska upplysa kunden om att det är kundens ansvar att säga upp det gamla elhandelsavtalet samt upplysa kunden om att brytkostnader kan uppstå om man bryter avtal i förtid. [B]

11 Ångerrätt

Konsumenten ska informeras om sin ångerrätt av elhandelsföretaget. Ångerrätten gäller även situationer då annan part ingått avtal med konsumenten för elhandelsföretagets räkning.

11.1 Regelkrav

Av branschens allmänna avtalsvillkor EL 2012 K (rev2) framgår regler för ångerrätt vid avtal ingångna på distans eller utanför affärsställe. Avtalsvillkoren speglar regleringen om ångerrätt i distansavtalslagen.

När ett distansavtal har ingåtts är ångerfristen 14 dagar och börjar löpa den dag avtalet ingås förutsatt att konsumenten fått information om ångerrätten på sådant sätt som föreskrivs i distansavtalslagen (2 kap. 2 § första stycket punkten 9 distansavtalslagen jämte 2 kap. 3 § i samma lag). [A]

När avtal har ingåtts utanför affärslokaler är ångerfristen 14 dagar och börjar löpa den dag avtalet ingås förutsatt att konsumenten fått information om ångerrätten på sådant sätt som föreskrivs i distansavtalslagen (2 kap. 2 § första stycket punkten 9 distansavtalslagen jämte 2 kap. 5 § i samma lag). Sådant information ska lämnas till konsumenten i samband med att konsumenten får en kopia av det undertecknade avtalet eller i en bekräftelse på avtalet. [B]

Om elhandelsföretaget uppfyllt informationsskyldigheten vid en senare tidpunkt än när ångerfristen enligt huvudregeln börjat löpa, löper ångerfristen ut 14 dagar efter det att konsumenten fick del av informationen. Rätten att ångra sig upphör dock alltid att gälla (dvs. oavsett om konsumenten fått informationen eller inte) senast ett år efter det att ångerfristen skulle ha löpt ut om informationen hade getts på föreskrivet sätt. [C]

Ångerrätt utövas genom att konsumenten lämnar eller sänder ett meddelande om det till elhandelsföretaget. För det ändamålet kan konsumenten använda sig av ett standardformulär som finns på Konsumentverkets webbplats. Elhandelsföretaget ska ge konsumenten detta standardformulär (det räcker inte att hänvisa till var formuläret finns). Konsumenten kan också välja att på annat sätt, även muntligen, meddela att avtalet frånträds. Konsumenten behöver inte anges något skäl till varför den ångrar sig. [D]

Vid tillsyn 2019 har Konsumentverket granskat elhandelsföretagens ångerrättsinformation. Konsumentverket konstaterade vid tillsynen att det inte är tillåtet att inskränka konsumentens ångerrätt genom att ange att

Ångerrätten upphör/bortfaller om leveransen påbörjas under ångerfristen. Leverans av el faller inte in under något undantag i distansavtalslagen som medger en sådan inskränkning. [E]

11.2 Information om risk för brytkostnader när ångerrätten löpt ut
Utgångspunkten är att konsumenter inte ska drabbas av oförutsedda brytkostnader. En situation då konsumenten riskerar att drabbas av brytkostnader är om ett elhandelsföretag A försöker att vinna tillbaka konsumenten efter att ångerfristen löpt ut från elhandelsföretag B. Elhandelsföretag A ska alltid klart och tydligt ange för konsumenten att brytkostnader kan bli aktuella om ingångna avtal bryts efter ångerfristen. Dessutom ska konsumenten upplysas om att kontakta elhandelsföretag B för uppgift om eventuella brytkostnader. [A]

12 Konsumentens rättigheter och klagomålshantering

Konsumenten har rätt att vända sig till direkt till elhandelsföretaget för att få hjälp med klagomål och information om sina rättigheter.

12.1 Regelkrav

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, till exempel en hänvisning till företagets kundombudsman samt var konsumenten kan vända sig för information och tvistlösning, till exempel 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. [A]

12.2 ARN och uppförandekoder

Elhandelsföretaget ska följa allmänna reklamationsnämndens (ARN) rekommendationer. Detta innebär att elhandelsföretaget inte ska finnas uppsatt på Råd & Röns så kallade "[svarta lista](#)". [A]

Näringsidkare som åtar sig att följa ARN:s beslut har, enligt lag (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden, krav på sig att lämna klar, begriplig och lättillgänglig information om den eller de nämnder för alternativ tvistlösning som åtagandet avser, dvs i detta avseende ARN. Informationen ska lämnas:

- a) på elhandelsföretagets eventuella webbplatser som riktar sig till konsumenter, och
- b) i eventuella skriftliga avtalsvillkor mellan elhandelsföretaget och konsumenter.

Informationen ska innehålla ARN:s webbadress och postadress. [B]

Notera att den information som ska nämnas i skriftliga avtalsvillkor (se b) ovan) måste anges i respektive elhandelsföretags särskilda avtalsvillkor eftersom detta inte anges i de allmänna avtalsvillkoren EL 2012 K (rev). [C]

Elhandelsföretaget får inte finnas upptaget på den [lista som Konsumenternas energimarknadsbyrå](#) sammanställer över företag som har genererat flest klagomål i förhållande till antalet kunder. En certifierad elhandlare som hamnar på listan har sex månader på sig att hantera klagomålen och avpubliceras på listan, i annat fall dras certifikatet in. [D]

Vid uppsökande försäljning ska branschöverenskommelsen avseende [riktlinjer för uppsökande försäljning av el](#) följas. Dessutom ska Energiföretagen Sveriges [vägledning om fullmaktshantering](#) följas. [E]

13 Säljarens kundservice och tillgänglighet

Kunden får inom rimlig tid hjälp vid frågor till sitt elhandelsföretag.

13.1 Regelkrav

11 kap 13§ första punkten ellagen anger att det i avtalet mellan elhandelsföretaget och konsumenten tydligt ska framgå vilket företag som är avtalspart och hur konsumenten kan komma i kontakt med företaget. Kontaktuppgifter som ska lämnas är adress, telefonnummer och webbplats. [A]

Av 3 a § lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden framgår att avtalsvillkor som innebär att konsumenten är hänvisad till att använda ett telefonnummer med förhöjd taxa för att få tag på näringsidkaren är oskäligt. Det gäller inte innan ett avtal har slutits. Det ska dock framgå klart och begripligt om en förhöjd taxa utgår vid telefonsamtal eller via distanskommunikation. [B]

13.2 Snabb och tydlig hantering

Elhandelsföretaget ska ha en kundtjänst som är dimensionerad för att under normala omständigheter hantera ärenden från kunder skyndsamt. Återkoppling till kund ska senast ske den första vardagen efter dagen då frågan inkommit, innan arbetsdagens slut. Återkoppling kan innebära att svar på frågan lämnas direkt alternativt att kunden informeras om att ytterligare utredning krävs för svar. Om ytterligare utredning krävs bör kunden få en uppskattning om när frågan kan besvaras.

Längre svarstider kan vid extrema situationer, såsom stora driftstörningar, accepteras under perioden som störningen pågår.

Elhandelsföretaget ska följa upp sina svarstider och kunna uppvisa dokumentation kring dessa. [A]

14 Underleverantör

Elhandelsföretaget ansvarar för att underleverantörer/återförsäljare följer de krav som ställs i certifieringen. Det kan röra sig om exempelvis telemarketingföretag, energitjänsteföretag och förmedlingsföretag, d.v.s. företag som för elhandelsföretagets räkning utför säljaktiviteter och administrerar leverantörsbyten.

14.1 Regelkrav

Underleverantörer/Återförsäljare ska följa lagar och föreskrifter samt de uppförandekoder som finns på marknaden. [A]

14.2 Villkor i avtal

I avtalen mellan elhandelsföretag och underleverantören specificeras de villkor som gäller för certifierade elhandelsföretag och som även underleverantörerna förväntas följa. Elhandelsföretagen följer årligen upp att underleverantörerna agerar i enlighet med uppsatta kriterier. Denna uppföljning ska dokumenteras

av elhandelsföretaget. Notera att vissa av kriterierna i certifieringen kan avse förhållanden som inte är aktuella för alla underleverantörer. [A]

15 Utbildning

Elhandelsföretaget sörjer för att man har kvalificerad personal med kunskap om certifieringskriterierna och elmarknadens funktion, i synnerhet de regelkrav som elhandelsföretagen ska beakta. För att säkerställa att personalen har erforderlig kunskap bör utbildning genomföras. Utbildningen ska reflektera grundläggande kunskap om såväl existerande som nya regelkrav på området och anpassad till personalens behov (nyanställda respektive erfaren personal). Genomförda utbildningar ska dokumenteras av elhandelsföretaget. Av dokumentationen ska utbildningens innehåll framgå samt vem som gått utbildningen och när den är genomförd. [A]

16 Kreditvärdighet

Elhandelsföretaget skall ha finansiell stabilitet och god kreditvärdighet, minst rating 4 i UC Affärsfaktas statistik eller motsvarande, och därmed kunna uppvisa en offentlig årsredovisning, inte ha betalningsanmärkningar eller konkursengagemang på företagsnivå.

Elhandelsföretaget ska kunna uppvisa ett utdrag från UC eller motsvarande kreditvärderingsinstitut som är högst 3 månader gammalt. [A]

17 Åtskillnad

Det är viktigt för elhandelsföretag som ingår i en koncern där även elnätsföretag ingår att respektera de gränser som finns för överföring av information mellan olika koncernföretag och att inte medvetet eller omedvetet dra fördel av koncernförhållandet på ett sätt som strider mot regelverket.

17.1 Regelkrav

Regler om åtskillnad (unbundling) återfinns i 3 kapitlet ellagen. I 3 kap. 23 § ellagen anges att om ett elnätsföretag och ett företag som bedriver produktion av eller handel med el ingår i samma koncern, ska företagen när de vänder sig till enskilda kunder eller allmänheten ange sin identitet på ett sådant sätt att det tydligt framgår vilken verksamhet företaget bedriver. [A]

17.2 Policydokument

Ett certifierat elhandelsföretag har en instruktion till säljare/kundtjänst m.fl. som beskriver ellagens regler om åtskillnad och på så sätt tydliggör vilka uppgifter som kan utbytas mellan elhandelsföretag och elnätsföretag inom samma koncern. Elhandelsföretaget bör till exempel ha som instruktion till sina anställda att inte från elnätsföretaget efterfråga information som en koncernextern elhandlare inte skulle få tillgång till - exempelvis information om anslutningspunkter, elanvändning och kunds betalningsförmåga. [A]

18 Utse ansvarig på individnivå

Elhandelsföretaget ska ha en utsedd ansvarig för elhandelsföretagets certifiering, en s.k. certifieringsansvarig. Den certifieringsansvarige ska

genomföra en intern revision det vill säga bevaka att certifieringskriterierna uppfylls och årligen lämna en skriftlig redovisning av sitt uppdrag till företagsledningen. [A]

Elhandelsföretaget ska se till att den certifieringsansvarige har de befogenheter och tillgång till den information som krävs för att utföra uppdraget. Den certifieringsansvarige ska kunna utföra sitt uppdrag helt självständigt, bör vara erfaren och ha stor integritet samt ha goda kunskaper inom området. Personen ska vara kontaktperson gentemot certifieringsföretaget och kunna redovisa resultatet av sitt uppdrag till densamma. [B]