

**Protokoll fört efter förhandlingar mellan Energiföretagen
Sverige och Konsumentverket angående överenskommelse
om riktlinjer för uppsökande försäljning av el till
konsument, BÖ 2017:03**

Konsumentverket och Energiföretagen Sverige har träffat följande överenskommelse:

- Riktlinjer för uppsökande försäljning av el till konsument, bilaga 1.

Överenskommelsen träder i kraft den 1 december 2017 och gäller tills vidare. Den del i överenskommelsen som rör avtal vid telefonförsäljning, p. 13, träder dock i kraft den 1 juni 2018.

Den tidigare överenskommelsen- Riktlinjer för uppsökande försäljning av el till konsument (dnr 2011/81) - upphör att gälla den 1 december 2017.

Energiföretagen Sverige åtar sig att informera sina medlemsföretag om överenskommelsen och dess innebörd. Dessutom åtar sig Energiföretagen Sverige att verka för att riktlinjerna ska börja tillämpas av medlemsföretagen från och med den 1 december 2017.

Parterna är fria att informera om överenskommelsens innehåll och publicera denna. Konsumentverket kommer att publicera överenskommelsen på verkets webbplatser, vilket inkluderar sidor riktade till företag.

Protokollet och bilagan upprättas och undertecknas i två exemplar, varvid parterna erhåller varsitt exemplar.

Vid protokollet



Emelie Neidre

Karlstad den 16/11-17
För Konsumentverket


Joachim Allard
Avdelningschef

Stockholm den 20/11-17
För Energiföretagen Sverige


Pernilla Winnhed
Verkställande direktör

Överenskommelse mellan Konsumentverket och Energiföretagen Sverige om riktlinjer för uppsökande försäljning av el till konsument

Del 1 – Relevant lagstiftning

A. Inledning

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

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. 2 § lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (DAL) ska försäljaren i början av varje samtal informera konsumenten om sitt namn, näringsidkarens identitet och försäljarens relation till näringsidkaren. Försäljaren ska även ge konsumenten information enligt första punkten i ovan nämnda lagrum.

2. Ange syftet med samtalet

Enligt 2 kap. 2 § tredje stycket DAL ska försäljaren i början av varje samtal informera konsumenten om samtalets kommersiella syfte.

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

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.

Enligt 10 § avtalslagen (1915:218) ger en fullmakt fullmaktsinnehavaren behörighet att företräda fullmaktsgivaren i de angelägenheter som innefattas i fullmakten, det vill säga det som står i fullmakten eller det som fullmaktsgivaren muntligen har gett fullmaktsinnehavaren tillstånd att göra. Observera dock att utan fullmakt blir elnätskunden inte bunden av avtalet.

4. Fråga om konsumenten har ett tidsbundet 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 avtalet enligt 11 kap. 13 § första stycket tredje punkten ellagen innehålla information om när avtalet ingås och vid vilken tidpunkt elhandelsföretaget kommer att överta elleveransen från tidigare elhandelsföretag.

Att sådan information ska lämnas framgår även av 2 kap. 2 § första stycket sjätte punkten DAL.

6. Ge korrekt och tydlig information om pris

Enligt 2 kap. 2 § första stycket tredje punkten DAL ska försäljaren lämna uppgift om tjänstens pris, inbegripet skatter och avgifter, eller, om priset inte kan anges i förväg, hur priset beräknas.

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

- Enligt 2 § ska priset inbegripa mervärdesskatt och andra skatter.

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

Vid uppsökande försäljning ska konsumenten få såväl muntlig som skriftlig information om jämförpriser. Vid uppsökande försäljning ges skriftlig information i samband med att elhandelsföretaget lämnar en bekräftelse på det ingångna avtalet. Detta i enlighet med 2 kap. 4-5 §§ DAL och de Allmänna avtalsvillkoren för försäljning av el till konsument (EL 2012 K (rev)).

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.

Uppgift om pris och jämförpris ska enligt gällande prisföreskrift anges i omedelbar närhet till varandra med en stil och storlek som är lätt att läsa. Jämförpris för el ska redovisas på det sätt som framgår av gällande prisföreskrift.

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 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 avtalet enligt 11 kap. 13 § första stycket åttonde och nionde punkten ellagen innehålla information om villkoren för uppsägning av avtalet och hur ersättningen beräknas vid uppsägning i förtid av ett tidsbundet avtal, eller om detta kan ske utan kostnad för konsumenten.

Att sådan information ska lämnas framgår även av 2 kap. 2 § första stycket punkterna 14-16 DAL.

8. Upplys om ångerrätten och vad den innebär

Vid avtal som ingås på distans eller utanför affärslokal har konsumenten rätt att frånträda elhandelsavtalet (ångerrätt) genom att till elhandelsföretaget lämna eller sända ett meddelande om detta inom viss tid (ångerfrist).

Ångerfristen är 14 dagar och börjar löpa den dag avtalet ingås förutsatt att konsumenten fått information om ångerrätten enligt 2 kap. 2 § första stycket nionde punkten DAL, på det sätt som anges i 2 kap. 3 och 5 §§ DAL.

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, till exempel faktureringsintervall eller e-faktura/autogiro.

Att sådan information ska lämnas framgår även av 2 kap. 2 § första stycket sjätte punkten DAL.

10. Informera om 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.

11. Informera 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 11 kap. 18 § ellagen och var konsumenten kan vända sig med klagomål. Detta genom exempelvis en hänvisning till företagets kundombudsman samt var konsumenten kan vända sig för information och tvistlösning, så som en hänvisning till Konsumenternas energimarknadsbyrå och Allmänna reklamationsnämnden. Det räcker med en hänvisning till elhandelsföretagets webbplats där informationen om konsumentens rättigheter ska finnas tillgänglig och att informationen på konsumentens begäran även tillhandahålls på annat sätt.

C. Konsumenten är intresserad av erbjudandet och avser ingå avtal

12. Fullmakt till elhandelsföretag

Regler om fullmakter finns i andra kapitlet avtalslagen.

13. Avtal vid telefonförsäljning

Vid telefonförsäljning ingås ett avtal genom att konsumenten efter avslutat samtal skriftligen accepterar näringsidkarens anbud. Den skriftliga accepten kan exempelvis ske via e-post. Ett avtal som inte har ingåtts på angivet sätt är ogiltigt. Konsumenten är då inte skyldig att betala för utförda tjänster.

Näringsidkaren ska efter avslutat samtal bekräfta sitt anbud i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Informationen i anbudet bör motsvara vad som framgår av 2 kap. 2 § DAL samt p. 2.2 EL 2012 K (rev). Av informationen ska även innebörden av att konsumenten inte skriftligen accepterar näringsidkarens anbud framgå.

Enligt 2 kap. 4 § DAL ska näringsidkaren inom rimlig tid efter att ett distansavtal ingåtts ge konsumenten en bekräftelse på avtalet. Bekräftelsen ska ges i en läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten och innehålla den information som anges i p. 15 nedan, om informationen inte redan lämnats i anbudet.

14. Sammanfatta erbjudandet

Enligt 11 kap. 13 § ellagen ska ett avtal mellan en konsument och ett elhandelsföretag bland annat innehålla uppgifter om elhandelsföretagets namn, 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.

15. Informera om hur och när bekräftelse kommer ske

Enligt EL 2012 K (rev) ska elhandelsföretaget, när elhandelsavtal ingåtts på distans eller utanför

affärslokal, inom rimlig tid i läsbar och varaktig form bekräfta detta till konsumenten med angivande av:

1. elhandelsföretagets namn, adress, telefonnummer och webbplats,
2. elhandelsföretagets åtagande gentemot konsumenten,
3. när avtalet träffats och vid vilken tidpunkt elhandelsföretaget planerar att överta leveransen 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.

Därutöver ska bekräftelsen innehålla den information som anges i 2 kap. 2 § första stycket DAL på det sätt som anges i 2 kap. 4-5 §§ DAL.



Del 2 – Exempel på samtalsmall vid telefonförsäljning

Observera att detta endast är ett exempel och att nedanstående information inte är uttömmande.

Inspelning sker från när konsumenten är intresserad av erbjudandet och avser ingå avtal (C).

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

A. Inledning

1. Ange tydlig avsändare

2. Ange syftet med samtalet

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

Be att få återkomma om konsumenten inte har uppgift om detta.

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 tidsbundet avtal med sitt nuvarande elhandelsföretag

Be att få återkomma om konsumenten inte har uppgift om detta.

Om konsumenten har ett tidsbundet avtal, fråga om eventuell uppsägning- och bindningstid samt informera om risken för lösenavgift vid avtalsbrott.

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 elanvändningen för en tidsbestämd avtalsperiod" (samt eventuell fast avgift).
- Rörligt pris: "Avtal om rörligt pris innebär att konsumenten för elanvändningen 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 information om pris till konsumenten.

Dessutom gäller följande:

Vid uppsökande försäljning lämnas såväl muntlig som skriftlig information om jämförpriser (i öre/kWh) i relevant elområde.

Till exempel

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 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 till exempel 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

10. Informera om konsumentens rätt till ersättning

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

C. Konsumenten är intresserad av erbjudandet och avser ingå avtal

Konsumenten ska informeras om att inspelning av resten av samtalet kommer att ske samt få möjlighet att godkänna detta alternativt att avsluta samtalet. Om en ljudinspelning påbörjas ska den inte avbrytas om konsumenten ställer en fråga eller inte svarar ja eller nej.

12. 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.

13. Avtal vid telefonförsäljning

Vid telefonförsäljning ingås avtal genom att konsumenten efter samtalet skriftligen accepterar anbudet. Elhandelsföretaget ska bekräfta sitt anbud i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Ett avtal är ogiltigt i det fall anbudet inte accepteras av konsumenten.

14. Sammanfatta erbjudandet

Ge konsumenten en kort sammanfattning av erbjudandet, där följande information bör ingå:

- Vilken avtalsform som erbjuds.

- Vid vilken tidpunkt elhandelsföretaget planerar att överta leveransen.
- Den tid som avtalet löper på eller om det löper tills vidare.
- Vad som gäller avseende förlängning av avtalet om det löper under viss tid.
- Villkor för uppsägning av avtalet.
- Priset för avtalet samt information om var information om pris och villkor finns tillgängliga.
- Villkoren för fakturering och betalning.
- Att konsumenten skriftligen måste acceptera anbudet samt att ångerrätten är 14 dagar från det att avtalet ingåtts.

15. Informera om hur och när bekräftelse kommer ske

