

[REDACTED]

Föreläggande avseende fakturaavgift och uppläggningsavgift vid byte av elhandlare

Beslut

1. Energimarknadsinspektionen (Ei) förelägger [REDACTED] att omedelbart ändra i texten för tilläggstjänsten Plus-service så att fakturor i pappersform inte ingår, eller att tydliggöra i texten för tilläggstjänsten att kunder kan få sina fakturor i pappersform kostnadsfritt, även utan tilläggstjänsten Plus-service.
2. Ei förelägger [REDACTED] att omedelbart upphöra att ta ut en administrativ uppläggningsavgift vid övertagande av elleveranser.
3. Ei förelägger [REDACTED] att inom sju veckor från mottagandet av detta beslut skriftligen redovisa till Ei vilka åtgärder som vidtagits med anledning av föreläggandet. Till redovisningen ska ett utdrag från webbplatsen innehållande information om tjänsten Plus-service bifogas.

Föreläggandet är förenat med ett vite om trettiotusen kronor (30 000 kr) för punkten 1 och femtiotusen kronor (50 000 kr) för punkten 2 i föreläggandet för varje påbörjad månad som föreläggandet inte följs, räknat sju veckor från det att [REDACTED] mottog detta beslut.

Beskrivning av ärendet

Ei har granskat elhandlarnas webbsidor och avtalsvillkor och då uppmärksammat att [REDACTED] erbjuder sina kunder en Plus-service där fakturor i pappersformat ingår. Plus-servicen är förenad med en månadsvis kostnad. Ei har även uppmärksammat att det i punkt 13 i [REDACTED] särskilda avtalsvillkor för konsument (från 2016-01-01) framgår att elhandlaren debiterar kunder en administrativ uppläggningsavgift när kunder byter elhandlare till [REDACTED]. Med anledning av detta har Ei inlett tillsyn mot företaget.

Fakturaavgift

I punkt 11 i [REDACTED] särskilda avtalsvillkor för konsument (från 2016-01-01) framgår att elhandlaren på sin webbplats tillhandahåller tilläggstjänster, s.k. plustjänster

som konsumenter kan ansluta sig till mot en avgift. På [REDACTED] webbplats under rubriken *Plus-service* framgår följande:

[REDACTED] tjänster är i grunden digitala, med ett Mina sidor-konto som nav. Med Plus-service sköter vi ditt Mina sidor-konto åt dig och du får bekräftelser på det vi gör via post. Allt som rör ditt elavtal, omtecknande, tilläggstjänster, tilläggsköp, fakturor, nyhetsbrev m.m. kommer till din brevlåda.

I det yttrande som [REDACTED] har skickat in till Ei anger företaget följande. Plusservice är en månadsprenumeration som kunderna kan välja att teckna. Plusservicen påverkar inte i vilket format kunden får sin faktura. Alla kunder har rätt att få sin faktura i pappersform om så önskas. Däremot får kunder som inte betalar en plusservice-avgift några andra pappersutskick än fakturan och omtecknandebrev. [REDACTED] tillägger att företaget inte tar ut någon fakturaavgift.

Kostnad för byte av elhandlare

I punkt 13 i [REDACTED] särskilda avtalsvillkor för konsument (från 2016-01-01) framgår att om kunden inte tillhandahåller uppgifter enligt punkten 4 (uppgifter om kundens anläggning och uttagspunkt) inhämtas dessa av elhandelsföretaget från berörda nätägare och elhandlare, varvid kunden debiteras en administrativ uppläggningsavgift på 125 kr. inkl. moms vid starttillfället.

[REDACTED] skriver i sitt yttrande till Ei att avgiften är en administrationskostnad som tas ut om kunden vill ha hjälp att ta fram anläggningsuppgifter och möjligt startdatum för avtalet utan att orsaka avtalsbrott hos sin nuvarande elhandlare. Kunderna är välkomna att fylla i anläggningsuppgifterna själva och betalar då ingen avgift. Om kunden väljer att utnyttja denna tjänst eller inte är frivilligt. [REDACTED] skriver vidare att den administrativa uppläggningsavgiften inte är en avgift för att hantera övertagandet av leveransen.

Bestämmelser som ligger till grund för beslutet

Fakturaavgift

Elhandlare får inte debitera någon avgift för att tillhandahålla elanvändarna fakturor och faktureringsinformation om energianvändningen (8 kap. 14 § ellagen).

Byte av elhandlare

Ett byte av elhandlare ska genomföras utan särskild kostnad för konsumenten (11 kap. 19 § första stycket ellagen).

Tillsyn

Ei har tillsynsansvar över efterlevnaden av 8 kap. 14 § och 11 kap. 19 § första stycket ellagen och får meddela de förelägganden som behövs för att trygga efterlevnaden av bestämmelserna. Ett föreläggande får förenas med vite (12 kap. 1 och 3 §§ ellagen).

Ei:s motivering till beslutet

Fakturaavgift

På den svenska elhandelsmarknaden råder fri prissättning och det saknas därför generella regler för vilka avgifter elhandlarna får ta ut av sina kunder. Det finns dock ett förbud mot att ta ut avgifter för fakturor och faktureringsinformation. Både fakturor i elektronisk form och pappersform omfattas av förbudet mot avgifter (prop. 2013/14:174, s. 276). Det är viktigt att samtliga kunder på den svenska elmarknaden, oavsett avtalsform, har kostnadsfri tillgång till faktureringsinformation om den egna elanvändningen. Det ger kunderna möjlighet att anpassa sin elanvändning och kan på så sätt främja energieffektivitet.

Fakturor i pappersform ingår i [redacted] tilläggstjänst Plus-service, som är förenad med en särskild avgift. [redacted] har dock uppgett att kunder kan få fakturor per post kostnadsfritt om så önskas. Även om det är möjligt att få fakturan utan kostnad utan att teckna tilläggstjänsten finns det en risk att kunderna, utifrån hur informationen på webbplatsen är utformad, uppfattar det som att de behöver ha tilläggstjänsten för att få sina fakturor per post. Därmed följer inte [redacted] bestämmelsen i ellagen.

Kostnad för att byta elhandlare

Ett byte av elhandlare ska alltid genomföras utan särskild kostnad för konsumenten. En sådan bestämmelse hindrar en tillträdande elhandlare från att debitera konsumenten administrativa avgifter för att hantera övertagandet av leveranserna. (Prop. 2010/11:70, sid. 93)

I [redacted] avtalsvillkor (särskilda avtalsvillkor för konsument från 2016-01-01, punkt 13) framgår att om kunden inte tillhandahåller sina anläggningsavgifter inhämtar företaget dessa och debiterar kunden en administrativ uppläggningsavgift på 125 kr inkl. moms vid starttillfället. I [redacted] yttrande framkommer det att det från kundernas sida är frivilligt att utnyttja denna tjänst.

Propositionen är tydlig med att ett byte av elhandlare alltid ska kunna genomföras utan särskild kostnad för konsumenten. Bestämmelsen gäller såväl frånträdande som tillträdande elhandlare. Reglernas syfte kan sägas vara att säkerställa kostnadsfria byten av elhandlare för att bl.a. främja aktiviteten på marknaden. I de fall som konsumenten inte har tillgång till sina anläggningsavgifter medför ett byte av elhandlare till [redacted] en kostnad för konsumenten på 125 kr. De uppgifter som [redacted] tillhandahåller mot en avgift är nödvändiga uppgifter för att kunna genomföra bytet av elhandlare och är därför en del av övertagandet av leveransen. Därmed följer inte [redacted] bestämmelsen i ellagen.

Vite

Förbudet mot att ta ut en fakturaavgift är viktigt för att kunder ska få kostnadsfria fakturor och information om sin energiförbrukning. Det får inte finnas otydligheter som

kan vilseleda kunderna att tro att de måste teckna en tjänst förenad med en särskild avgift för att få sina fakturor per post. Förbudet mot fakturaavgift gäller för alla fakturor, oavsett i vilken form de skickas till kunden. Förbudet mot en avgift för att genomföra byte av elhandlare är viktigt för marknadens funktion. Mot bakgrund av detta ska föreläggandet förenas med ett vite om trettiotusen kronor (30 000 kr) för punkten 1 i föreläggandet och femtiotusen kronor (50 000 kr) för punkten 2 i föreläggandet för varje påbörjad månad som föreläggandet inte följs, räknat sju veckor från det att [REDACTED] tagit del av detta beslut.

Nivån på vitet har valts mot bakgrund av hur allvarliga överträdelserna är och mot bakgrund av företagets omsättning för år 2016.

Hur man överklagar

Se bilaga 1, Så här gör du för att överklaga beslutet.

Detta beslut har fattats av generaldirektören Anne Vadasz Nilsson. Vid den slutliga handläggningen deltog även experten Göran Morén, experten Roger Husblad, den biträdande avdelningschefen Daniel Norstedt, juristen Marie Larsson och juristen Jonas Grape, föredragande.


Anne Vadasz Nilsson


Jonas Grape

Bilagor

1. Så här gör du för att överklaga beslutet
2. Delgivningskvitto