



Konsumentens rättigheter enligt 11 kap. ellagen

(2 §) dessa rättigheter kan inte avtalas bort om det strider mot 11 kap. Ellagen och som är till nackdel för konsumenten. (3-6 §§) i samband med att elnäts- och elhandelsföretagen kan ha rätt att avbryta överföringen av el på grund av konsumentens avtalsbrott, kan detta endast genomföras under vissa särskilt angivna omständigheter och enligt reglerade rutiner.

(7 §) då elnätsföretaget kan förutse som behöver göras av underhålls- eller elsäkerhetsskäl ska konsumenten få information om avbrottet i god tid innan. Detta kan ske personligen eller genom anslag. Kravet på information gäller inte ett avbrott som endast är kortvarigt.

(8-12 §§) konsumenten har en reglerad rätt att få ersättning för skada i form av utgifter och inkomstbortfall samt annan förlust på grund av ett avbrott i elöverföringen:

- om elnäts- eller elhandelsföretaget inte har fullgjort sina skyldigheter enligt regleringen i 3-6 och 7 §§, även om konsumenten avseende 3-6 §§ har framkallat avbrytandet av överföringen genom egen försummelse
- vid avbrott som inte beror på konsumentens försummelse, men då begränsat till sådana avbrott som har orsakats av omständigheter som ligger inom elnätsföretagets kontrollansvar

Ersättningen kan därutöver i vissa fall jämkas. Konsumentens rätt till ersättning preskriberas efter två år, räknat från det att skadan uppstod.

(13 §) när ett avtal ska ingås mellan ett elhandelsföretag och en konsument, har denne rätt till viss information om avtalets innehåll, innan avtalet ingås eller bekräftas.

(14 §) en motsvarande rätt har konsumenten i förhållande till elnätsföretaget, med den skillnaden att informationen här inte måste ges innan avtalet ingås eller bekräftas.

(15 §) konsumenten ska inte missgynnas beroende på det betalningssätt som denne har valt att använda vid betalning till elhandelsföretaget. Om elnäts- eller elhandelsföretaget erbjuder förskottsbetalning som en fakturerings tjänst, ska betalningen grundas på den förväntade förbrukning och vara skälig (inte omfatta alltför lång tid).

(16 §) elhandelsföretaget måste informera om en villkorsändring i avtal som löper tills vidare, genom ett särskilt meddelande som skickas till konsumenten senast två (2) månader före ändringen ska börja gälla och där meddelandet också innehåller information om konsumentens rätt att säga upp avtalet om denne inte vill acceptera villkorsändringen.

(17 §) information från elhandelsföretaget om prishöjningar ska lämnas på den första fakturan som skickas efter att prishöjningen har genomförts. Av informationen ska framgå när prisändringen trädde i kraft och hur priset ändrats.

(18 §) elnäts- och elhandelsföretagen måste på sina hemsidor lämna information om

- konsumenträttigheter,
- hur man lämnar eventuella klagomål samt
- vart man kan vända sig för att få information eller hjälp med tvistlösning

Samma information måste också på begäran kunna lämnas på annat.

Slutligen ska det finnas information i

- avtalet,
- på eller i samband med fakturan samt
- i reklam som vänder sig till konsumenter

som hänvisar till att den ovan beskrivna informationen finns tillgänglig på företagets hemsida, eller efter begäran på annat sätt.

(19 §) att byta elhandelsföretag får inte vara förenat med en särskild kostnad för bytet. Det tappande elhandelsföretaget måste sedan ställa ut en slutfaktura till konsumenten inom sex veckor från det att deras leverans upphörde.

Utöver de rättigheter som reglerats i Ellagen enligt ovan och som är tvingande, bör också konsumenten ta del av de rättigheter som framgår av de avtalsvillkor som elhandelsföretaget har hänvisat till gäller mellan parterna.

