



Konsumentens rättigheter enligt 11 kap. ellagen

11 kap. 2 § ellagen ger konsumenten en rätt att inte drabbas av avtalsvillkor som strider mot 11 kap. ellagen och som är till nackdel för konsumenten.

11 kap. 3-6 §§ ellagen ger konsumenten rättigheter i samband med avbrytande av överföring av el på grund av konsumentens avtalsbrott. Rättigheterna innebär att elnäts- och el handelsföretagen enbart har rätt att avbryta överföringen av el under vissa särskilt angivna omständigheter och i enlighet med iakttagande av angivna rutiner.

11 kap. 7 § ellagen ger konsumenten rättigheter i fråga om avbrytande av överföring av el av elsäkerhetsskäl m.m. Rättigheterna innebär en rätt, i de fall elnätsföretaget kan förutse annat än kortvariga avbrott i överföringen, att få information i god tid före avbrottet och på ett visst sätt.

11 kap. 8-12 §§ ellagen ger konsumenten rättigheter i fråga om skadestånd vid avbruten överföring av el. Rättigheterna innebär en rätt att få ersättning för skada i de fall avbrytande av överföringen av el sker och elnäts- eller elhandelsföretaget härvid inte har uppfyllt bestämmelserna i 11 kap. 3-6 och 7 §§ ellagen. Rättigheten, avseende 11 kap. 3-6 §§, gäller även om konsumenten har framkallat avbrytandet av överföringen genom egen försummelse. Konsumenten har också rätt att få ersättning från elnätsföretaget för skada vid avbrott som inte beror på konsumentens försummelse. Rätten till ersättning i sistnämnda fall begränsas dock till sådana avbrott som har orsakats av omständigheter som ligger inom elnätsföretagets kontrollansvar. Vidare begränsas konsumentens rätt till ersättning, i nu angivna fall, till ersättning för utgifter och inkomstbortfall samt annan förlust på grund av avbrottet. Ersättningen kan därutöver i vissa fall jämkas. Konsumentens skadeståndsanspråk preskriberas två år från det att skadan inträffade.

11 kap. 13 § ellagen ger konsumenten rätt till ett avtal med elhandelsföretaget. Avtalet ska innehålla viss information som konsumenten ska få innan avtalet ingås eller bekräftas. En motsvarande rätt har konsumenten i förhållande till elnätsföretaget, enligt 11 kap. 14 § ellagen, med den skillnaden att konsumenten inte måste få den informationen innan avtalet ingås eller bekräftas.

11 kap. 15 § ger konsumenten rätt att inte missgynnas beroende på det betalningssätt som konsumenten har valt att använda vid betalning till elhandelsföretaget. Om elnätsföretaget erbjuder förskottsbetalning som en fakturerings tjänst ska detta vara skäligt.

11 kap. 16 § ellagen ger konsumenten en rätt att av elhandelsföretaget informeras om villkorsändringar i ett särskilt meddelande. Meddelandet ska också informera konsumenten om rätten att säga upp avtalet. Villkorsändringarna får inte börja tillämpas förrän tidigast två månader efter att elhandelsföretaget skickade meddelandet till konsumenten.

11 kap. 17 § ellagen ger konsumenten en rätt att få information från elhandelsföretaget om prishöjningar. Informationen ska lämnas på den första fakturan som skickas sedan prishöjningen har genomförts. Av informationen ska framgå när prisändringen trädde i kraft och hur priset ändrats.



11 kap. 18 § ellagen ger konsumenten en rätt att på elnäts- och elhandelsföretagets hemsidor få information om sina rättigheter, hur konsumenten ska gå till väga för att lämna klagomål, vilka organ konsumenten kan vända sig till för information eller tvistlösning samt oberoende användarrådgivning där konsumenten kan få råd om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder och jämförelseprofiler.

Konsumenten har även rätt att, efter begäran, få sådan information på annat sätt. Slutligen har konsumenten rätt att få informationen på eller i samband med fakturor.

11 kap. 19 § ellagen ger konsumenten rätt att byta elhandelsföretag utan kostnad samt att i samband härmed få en slutfaktura från elhandelsföretaget inom sex veckor från det att leveransen upphörde.

11 kap. 20 § elhandelsföretag och elnätsföretag ska ha fastställda rutiner för hanteringen av klagomål från konsumenter.