

Konsumentens rättigheter enligt 11 kap. ellagen

11 kap. 2 § ellagen ger konsumenten 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 elhandelsföretagen 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 samband med avbrytande av överföring av el av elsäkerhetsskäl med mera. 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 vissa fall till skadestånd vid avbruten överföring av el. Rättigheterna innebär en rätt att få ersättning för skada i de fall avbrytandet 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. Konsumenternas skadeståndsanspråk preskriberas två år från det att skadan inträffade.

11 kap. 13 § ellagen ställer krav på att avtal med elhandelsföretag ska innehålla viss information som konsumenten ska få innan avtalet ingås eller bekräftas. En liknande rätt har konsumenten i förhållande till elnätsföretaget, enligt 11 kap. 14 § ellagen, med den skillnaden att konsumenten inte måste få informationen innan avtalet ingås eller bekräftas.

11 kap. 15 § ellagen 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 förskottsbetalningen grundas på den förväntade förbrukningen och inte omfatta alltför lång tid (vara skälig).

11 kap. 16 § ellagen ger konsumenten en rätt att av elhandelsföretaget i ett särskilt meddelande informeras om villkorsändringar. 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 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 webbplatser få information om sina rättigheter, hur konsumenterna ska gå till väga för att lämna klagomål, vilka organ konsumenten kan vända sig till för information eller tvistlösning samt var konsumenten kan få oberoende användarrådgivning. Konsumenten har även rätt att, efter begäran, få sådan information på annat sätt. På eller i samband med fakturor samt i reklam ska konsumenten också få sådan information som framgår av 11 kap 18 § ellagen.

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 § ellagen slår fast att elhandels- och elnätsföretag ska ha fastställda rutiner för hantering av klagomål från konsumenter.

11 kap. 21 § ger konsumenterna rätt att få lämplig information (till exempel om mätarens funktion) från elnätsföretaget i samband med att nya mätare installeras.