



Synpunkter – var/när hur en kund ska kunna framföra sina synpunkter till oss

För oss på Soldags är dina synpunkter mycket viktiga. Vill du framföra frågor, funderingar eller klagomål är ni välkomna att göra det till elhandel@soldags.se.

Vårt mål är att du som kund ska känna dig trygg med valet av oss som elhandelsbolag och vi vill kunna bistå med lösningar när det kommer till eventuella tvister.

Konsumenternas rättigheter

Som konsument har du rättigheter när det kommer till ditt elavtal. Nedan följer en sammanfattning av dina rättigheter och vad du kan göra om du vill framföra synpunkter, klagomål etc.

Enligt Sveriges ellag måste du som kund kunna hitta information om elleverantörens priser, övriga tjänster och villkor samt om konsumenträttigheter i ditt elavtal. Vi har därför sammanställt ett utdrag från ellagen med dina rättigheter.

Är du intresserad av att läsa mer kring dina rättigheter kan du göra det på Sveriges riksdag där den fullständiga lagtexten finns (https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/ellag-1997857_sfs-1997-857/#top).

Kort sammanfattning av dina rättigheter enligt ellagen

9 kap. 11 § ellagen ställer krav på att konsumenten ska kunna byta elhandelsföretag på tre veckor från begäran om byte, förutsatt att avtalsvillkoren följs. Bytet ska vara kostnadsfritt.

9 kap. 12 § ellagen ger elhandelsföretag möjlighet att, trots vad som sägs i 11 §, i vissa fall ta ut brytavgift om konsumenten i förtid bryter ett avtal om att leverera el helt eller delvis till fast pris. Avgiften ska vara skälig och får inte överstiga den direkta ekonomiska förlust som den förtida uppsägningen orsakar. För att en brytavgift ska kunna tas ut måste det framgå av elleveransavtalet att den får tas ut och vad den omfattar.

9 kap. 13 § ellagen ger konsumenten rätt att få en slutfaktura inom sex veckor från den dag elleveransen upphörde.

9 kap. 17 § ellagen ger konsumenten rättigheter i samband med att avtal om dynamiskt pris ingås samt innan ett avtal omvandlas till ett avtal med dynamiskt pris. Konsumenten har rätt till information om möjligheter, kostnader och risker innan ett sådant avtal ingås och ska också särskilt lämna sitt samtycke till avtalet.

9 kap. 19 § ellagen slår fast att elhandelsföretaget ska ha fastställda rutiner för att hantera klagomål från konsumenter.

9 kap. 21 § ellagen ställer krav på att avtal med elhandelsföretag ska innehålla viss information som konsumenten ska få innan avtalet ingås eller bekräftas.

Avtalet ska innehålla uppgifter om

1. elhandelsföretagets namn, adress, telefonnummer och webbplats,
2. när avtalet träffas och vid vilken tidpunkt elhandelsföretaget planerar att påbörja leveranserna till konsumenten,
3. den tid som avtalet löper på eller om det löper tills vidare,
4. vilka tjänster som avtalet omfattar,
5. elhandelsföretagets åtagande gentemot konsumenten,



6. villkoren för fakturering och betalning,
7. vad som gäller i fråga om förlängning av ett avtal som löper under en viss tid,
8. villkoren för uppsägning av avtalet och om avtalet kan sägas upp avgiftsfritt,
9. hur ersättningen beräknas vid uppsägning i förtid av ett avtal som löper under viss tid,
10. villkoren för ersättning om elleverantören inte uppfyller sitt åtagande enligt avtalet,
11. var konsumenten kan hitta information om elhandelsföretagets priser, övriga tjänster och villkor samt om konsumenträttigheter, och
12. hur tvistlösning utanför domstol inleds.

9 kap. 23 § ellagen ger konsumenter rätt att av elhandelsföretaget i ett särskilt meddelande informeras om villkorsändringar. Meddelandet ska också informera om rätten att säga upp avtalet. Villkorsändringarna får inte börja tillämpas förrän tidigast två månader efter att elhandelsföretaget skickade meddelandet till konsumenten. Om villkorsändringen gäller priset för leverans av el ska även skälen och villkoren för ändringen finnas med i meddelandet.

9 kap. 29 § ellagen slår fast att elhandelsföretaget ska erbjuda konsumenten flera betalningssätt vid fakturering. Konsumenten får inte missgynnas beroende på det betalningssätt som konsumenten har valt att använda.

9 kap. 31 § ger konsumenten rätt att köpa och sälja andra el-tjänster än elleverans. Det ska kunna ske oberoende av konsumentens avtal med elhandelsföretaget och utan elhandelsföretagets godkännande.

9 kap. 33 § slår fast att en konsument inte ska drabbas av oskäligen avgifter eller få oskäligen krav på sig från elhandelsföretaget i de fall konsumenten också har ett avtal om tillhandahållande av en aggregeringstjänst i samma uttagspunkt.

11 kap. 1 § ellagen ger konsumenten rätt att inte drabbas av avtalsvillkor som strider mot 11 kap. ellagen och som är till nackdel för konsumenten.

11 kap. 2-4 §§ ellagen ger konsumenten rättigheter i samband med avbrytande av överföring av el på grund av konsumentens avtalsbrott. Rättigheterna innebär att elhandelsföretagen enbart har rätt att avbryta överföringen av el under vissa särskilt angivna omständigheter och i enlighet med iakttagande av angivna rutiner.

11 kap. 6 § ellagen ger konsumenten rättigheter i vissa fall till skadestånd vid avbruten överföring av el. Konsumenten har rätt att få ersättning för skada i de fall avbrytandet av överföringen av el sker och elhandelsföretaget inte har uppfyllt bestämmelserna i 11 kap. 2-4 §§ ellagen. Rättigheten, avseende 11 kap. 2-4 §§, gäller även om konsumenten har framkallat avbrytandet av överföringen genom egen försummelse. Rätten till ersättning omfattar ersättning för utgifter och inkomstbortfall samt för annan förlust på grund av avbrottet. Ersättningen kan i vissa fall jämkas. Konsumentens skadeståndsanspråk preskriberas två år från det att skadan inträffade.

Skulle du fortfarande inte vara nöjd finns det nedan en lista på vart du kan vända dig:

- ARN – Allmänna reklamationsnämnden
- Energimarknadsbyrån
 - *Ärenden gällande elmarknaden*
- Kommunal konsumentvägledare
 - *Ärenden gällande frågor som inte rör specifikt el*
- Energimarknadsinspektionen
 - *Ärenden gällande pris och villkor för nyanslutning*