

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 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 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 §§ kan gälla även om konsumenten har framkallat avbrytandet av överföringen genom egen försummelse. Konsumenten kan också ha 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 elnäts- eller elhandelsföretaget erbjuder förskottsbetalning som en fakturerings tjänst ska förskottsbetalningen grundas på den förväntade förbrukning och inte omfatta alltför lång tid (den ska vara skälig).

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 samt vilka organ konsumenten kan vända sig till för information eller tvistlösning. 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.

Ellagen i sin helhet finns här: http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/ellag-1997857_sfs-1997-857

Klagomålshantering

OX2 har som målsättning att lösa en tvist eller ett ärende direkt med kunden. Detta sker vanligtvis via kundserviceverksamheten. En kund som inte är nöjd eller har klagomål kan kontakta kundservice på telefon nr 0771 818 700 eller genom att skicka e-post till kundservice@ox2.com.

Om någon lösning inte kan nås på detta sätt är nästa steg för kunden att lämna in en reklamation. Reklamation lämnas skriftligen till OX2 genom att skicka e-post till kundservice@ox2.com eller per post till OX2, Box 2299, 103 17 Stockholm. För att underlätta hanteringen ber vi kunden ange sina kunduppgifter samt eventuellt underlag i ärendet. Om kunden har ersättningsanspråk ska även detta anges. OX2 har som målsättning att senast inom två veckor från det att reklamationen mottogs återkoppla till kunden med ett slutligt svar eller en uppskattning av tidpunkt för slutligt svar. Till hjälp för en kund som är konsument kan även nämnas den kommunala konsumentrådgivaren samt Konsumenternas elrådgivningsbyrå.

Information om den kontaktpunkt som regeringen utser samt vilka möjligheter som finns för en konsument att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden och Energimarknadsinspektionen

Om en kund som är konsument inte är nöjd med den prövning eller det utfall som OX2:s ärendehantering har lett till kan denne även gå vidare för att få sitt ärende prövat av Allmänna reklamationsnämnden (ARN) samt Energimarknadsinspektionen. En kund kan även gå vidare för att få sitt ärende prövat av allmän domstol (tingsrätt).

Konsumenternas energimarknadsbyrå Konsumenternas energimarknadsbyrå är en självständig byrå som informerar om och ger råd samt vägledning i frågor som rör energimarknaden. Rådgivningen är kostnadsfri. Konsumenternas energimarknadsbyrå finner du på www.energimarknadsbyran.se/

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) En konsument kan vända sig till ARN för att pröva tvister mellan konsumenter och elhandelsföretaget som rör en vara, tjänst eller annan nytting som näringsidkaren har tillhandahållit konsumenten (konsumenttvister). ARN rekommenderar en lösning av tvisten. ARN prövar även tvister om skadestånd mellan fysiska personer och juridiska personer eller enskilda näringsidkare, om den fysiska personens anspråk på skadestånd helt eller delvis kan komma att omfattas av motpartens ansvarsförsäkring och skadan inte uppkommit i samband med den fysiska personens näringsverksamhet. ARN rekommenderar en lösning av tvisten. Konsumenten kan därutöver vända sig till ARN för att få information om nämndens praxis. Mer information Allmänna reklamationsnämnden finner du på www.arn.se.

Energimarknadsinspektionen Energimarknadsinspektionen prövar bl.a. tvister om kostnad för mätning och beräkning av överförd el i uttags- och inmatningspunkter, ersättning för inmatning av el samt nättariffer för mindre produktionsanläggningar. Mer information om Energimarknadsinspektionen finner du på www.ei.se.