

ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR FÖR FÖRSÄLJNING AV NATURGAS TILL KONSUMENT

Allmänna Avtalsvillkor utarbetade av Energigas Sverige efter överenskommelse med konsumentverket

1 INLEDANDE BESTÄMMELSER

1.1 Dessa allmänna avtalsvillkor avser försäljning av naturgas till konsument. För försäljning av naturgas till den som bedriver näringsverksamhet eller annan likartad verksamhet tillämpas andra villkor.

1.2 Dessa allmänna avtalsvillkor gäller tills vidare.

Den som utarbetat dessa allmänna avtalsvillkor får efter överläggning med Konsumentverket ändra villkoren. Leverantören har rätt att införa sådana ändringar. När leverantören inför sådana ändringar får de nya villkoren inte börja tillämpas förrän tidigast två månader efter att ett särskilt meddelande om ändringarna har skickats till konsumenten.

1.3 I dessa allmänna avtalsvillkor avses med;

- anvisad leverantör: den leverantör som säljer naturgas till den konsument som inte själv väljer leverantör. Den anvisade leverantören utses av ledningsinnehavaren.
- balansansvarig: den som i avtal med den systemansvarige åtagit sig det ekonomiska ansvaret för att det svenska naturgassystemet tillförs lika mycket naturgas som tas ut i konsumentens uttagspunkt.
- insamling av mätvärden: uppgift om förbrukad mängd gas genom inrapportering utförd av konsumenten eller avläsning utförd av leverantören eller ledningsinnehavaren.
- konsument: fysisk person till vilken naturgas säljs huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet.
- ledningsinnehavare (företag som bedriver överföring av naturgas enligt naturgaslagen SFS 2005:403): innehavare av naturgasledning till vilken konsumentens anläggning är ansluten.
- leverantör (naturgasleverantör enligt naturgaslagen): den som säljer naturgas till en konsument.
- naturgas: naturgas, biogas och gas från biomassa och andra gaser i den mån det är tekniskt möjligt att föra in och använda dessa gaser i naturgassystemet.
- systemansvarig: den myndighet som enligt naturgaslagen har det övergripande ansvaret för att balansen kortsiktigt upprätthålls mellan inmatning och uttag av naturgas i naturgassystemet.
- särskild anläggning: anläggning vars huvudsakliga ändamål inte är uppvärmning av bostadsyta.
- uttagspunkt: den punkt där en konsument enligt avtal med ledningsinnehavaren tar ut naturgas för förbrukning.

1.4 Leverantören är enligt personuppgiftslagen (SFS 1998:204) ansvarig för de personuppgifter som behandlas enligt denna punkt.

Personuppgifter som lämnas till leverantören kommer att behandlas för att kunna fullgöra ingångna avtal eller skyldigheter som föreligger enligt författning. Vidare kan personuppgifterna komma att användas för marknadsanalyser, statistik och för att utvärdera och informera om tjänster och produkter. Personuppgift kan även komma att behandlas för marknadsföringsändamål av såväl leverantören som koncernföretag samt dessa företags samarbetspartners. Leverantören är skyldig att på begäran av konsument, låta bli att använda dennes personuppgifter för marknadsföringsändamål.

Personuppgifter kan för angivna ändamål komma att utlämnas till och inhämtas från företag i koncernen samt samarbetspartners. För uppdatering av personuppgifter kan uppgifter även inhämtas från offentliga eller privata register.

Konsumenten har rätt att på begäran kostnadsfritt en gång per år från leverantören få information om vilka uppgifter som finns registrerade om denne samt för vilka ändamål dessa uppgifter behandlas. Leverantören är skyldig att på begäran av konsumenten rätta felaktiga uppgifter om konsumenten.

Begäran om sådan information eller rättelse ska vara egenhändigt undertecknad och sändas till leverantören.

1.5 Den part som har fordran mot den andra parten har rätt till ränta enligt räntelagen (SFS 1975:635).

2 FÖRSÄLJNING AV NATURGAS

Försäljningsåtagande

2.1 För leverans av naturgas gäller vad som anges i naturgaslagen, dessa allmänna avtalsvillkor och vad som i övrigt avtalats mellan parterna.

2.2 Om leverantören eller konsumenten så önskar ska skriftligt avtal träffas mellan parterna.

Ett avtal mellan en konsument och en leverantör ska innehålla uppgifter om

1. leverantörens namn, adress, telefonnummer och webbplats,
2. leverantörens åtagande gentemot konsumenten,
3. när avtalet träffas och vid vilken tidpunkt leverantören planerar att överta leveranserna till konsumenten,
4. var konsumenten kan finna information om leverantörens priser och övriga villkor,
5. villkoren för fakturering och betalning,
6. den tid som avtalet löper eller om det löper tills vidare,
7. vad som gäller avseende förlängning av ett avtal som löper under viss tid,
8. villkoren för uppsägning av avtalet,
9. hur ersättningen beräknas vid uppsägning i förtid av ett avtal som löper under en viss tid,
10. villkoren för ersättning om leverantören inte uppfyller sitt åtagande enligt avtalet, och
11. hur leverantören på sin webbplats samt på begäran på annat sätt tillhandahåller den ytterligare konsumentrelaterade information som anges i 8 kap. 18 § naturgaslagen.

Dessa uppgifter jämte information om avtalsvillkoren ska lämnas till konsumenten innan avtalet ingås eller bekräftas.

Om information enligt andra stycket inte lämnats skriftligen ska leverantören snarast efter avtalet ingåtts lämna sådan information till konsumenten.

2.3 För avtal som ingås på distans eller utanför affärslokaler ska innan avtal ingås, utöver vad som anges i punkten 2.2, information lämnas som framgår av 2 kap. 2 § lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler på sätt som framgår av 2 kap. 3 och 5 §§ i samma lag.

När ett distansavtal har ingåtts ska leverantören inom rimlig tid ge konsumenten en bekräftelse på avtalet. Bekräftelsen ska ges i en läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten och även innehålla den information som anges i punkten 2.2 andra

stycket och punkten 2.3 första stycket, om inte informationen redan lämnats på sådant sätt.

När avtal har ingåtts utanför affärslokaler ska leverantören ge konsumenten en kopia av det undertecknade avtalet eller en bekräftelse på avtalet. Kopian eller bekräftelsen ska ges i en handling, eller om konsumenten samtycker till det, i en annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

2.4 Vid avtal som ingås på distans eller utanför affärslokaler har konsumenten rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till leverantören lämna eller sända meddelande om detta inom viss tid (ångerfrist).

När ett distansavtal har ingåtts är ångerfristen 14 dagar och börjar löpa den dag avtalet ingås förutsatt att konsumenten fått information om ångerrätten enligt 2 kap. 2 § första stycket punkten 9 i lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, på det sätt som anges i 2 kap. 3 § i samma lag.

När avtal har ingåtts utanför affärslokaler är ångerfristen 14 dagar och börjar löpa den dag avtalet ingås förutsatt att konsumenten fått information om ångerrätten enligt 2 kap. 2 § första stycket punkten 9 i lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, på det sätt som anges i 2 kap. 5 § i samma lag. Sådan information ska lämnas till konsumenten i samband med att konsumenten får en kopia av det undertecknade avtalet eller i en bekräftelse på avtalet.

2.5 Leverantören ansvarar för att balansansvarig finns för konsumentens uttagpunkt.

Enligt naturgaslagen får leverantören bara leverera naturgas i uttagspunkten om någon åtagit sig balansansvaret för denna.

Om leverantören i något skede inte förmår att se till att det finns balansansvarig för leveransen ska leverantören utan dröjsmål underrätta konsumenten och ledningsinnehavaren om detta.

Saknas balansansvarig för konsumentens uttagpunkt anvisas konsumenten av ledningsinnehavaren till leverantör som åtar sig leverans och balansansvar för aktuell uttagpunkt. Ledningsinnehavare och ny leverantör ska utan dröjsmål underrätta konsumenten om gällande villkor.

2.6 Byte av leverantör ska genomföras utan särskild kostnad för konsumenten.

2.7 Leverantören ska anmäla till ledningsinnehavaren att den ska börja sälja naturgas i konsumentens uttagpunkt samt uppge vem som åtagit sig balansansvaret för uttagspunkten. För att försäljningen ska kunna påbörjas den dag leverantören och konsumenten kommit överens om ska anmälan ske senast 14 dagar innan försäljningen påbörjas.

Konsumentens åtaganden

2.8 Konsumenten är skyldig att inneha för leveransen erforderligt avtal med ledningsinnehavaren.

2.9 Om inte annat särskilt framgår av dessa villkor ska konsumenten betala för all naturgas som förbrukats i uttagspunkten. Betalningsskyldigheten omfattar även naturgas som konsumenten inte kunnat tillgodogöra sig på grund av fel i den egna anläggningen, eller av annan orsak som inte beror på ledningsinnehavaren eller leverantören.

Hinder mot avtalets fullgörande

2.10 Part är inte skyldig att fullgöra avtalet om fullgörandet väsentligen försvåras till följd av hinder som denne inte råder över. Som hinder räknas krig, extrema väderförhållanden, myndighetsbeslut, störningar i det allmänna överföringssystemet eller annan händelse av exceptionell karaktär som väsentligen inverkar på avtalets fullgörande och som part inte kunnat förutse och vars menliga inverkan part inte rimligen kunnat undanröja.

Ersättning för skada m.m.

2.11 Om en konsument påtalar att ett byte av leverantör inte genomförts på rätt sätt eller i rätt tid svarar den leverantör som anmält bytet för att frågan, efter samråd med konsumentens ledningsinnehavare, utreds. Leverantören ska även lämna besked till konsumenten om vad som orsakat felaktigheten. Besked ska, om inte särskilda skäl föreligger, lämnas till konsumenten inom 14 dagar från det att konsumenten påtalat felet för leverantören.

2.12 Om leverantören inte fullgjort sina skyldigheter i samband med övertagande eller påbörjande av leverans och detta beror på

omständigheter som ligger inom leverantörens kontroll, har konsumenten rätt till ersättning av leverantören för den skada som uppstått på grund av leverantörens försummelse.

2.13 Om överföringen av naturgas avbrutits på grund av konsumentens försummelse men leverantören inte har haft rättslig grund att begära fränkoppling av konsumentens anläggning från nätet, har konsumenten rätt till ersättning för uppkommen skada av leverantören.

2.14 Om leverantören inte fullföljer avtalet med konsumenten har konsumenten rätt till ersättning för den skada denne lidit om inte leverantören visar att underlåtenheten att fullfölja avtalet beror på hinder utanför leverantörens kontroll, som leverantören inte skäligen kunde förväntas ha räknat med och vars följderna leverantören inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

2.15 Skadestånd enligt punkterna (2.11 – 2.13) omfattar ersättning för utgifter och inkomstbortfall samt annan förlust på grund av avbrottet.

2.16 Rätten till ersättning omfattar inte skada hänförlig till näringsverksamhet.

2.17 Den skadelidande parten ska vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada. Försummar parten det kan ersättningen reduceras i motsvarande mån.

Om skyldigheten att utge skadestånd skulle vara oskäligt betungande med hänsyn till den skadeståndsskyldiges ekonomiska förhållanden, kan skadeståndet jämkas efter vad som är skäligt. Vid bedömningen ska även beaktas föreliggande försäkringar och försäkringsmöjligheter, den skadeståndsskyldiges förutsättningar att förutse och hindra skadan samt andra omständigheter.

2.18 Konsumenten ska begära ersättning inom två år från det att skadan inträffade. Gör konsumenten inte det har denne förlorat rätten till ersättning för den uppkomna skadan.

3 MÄTNING, INSAMLING OCH RAPPORTERING AV MÄTVÄRDEN SAMT FAKTURERING

Mätning

3.1 Konsumentens förbrukning registreras av ledningsinnehavarens mätare. Bestämmelser om mätning finns i författning och i ledningsinnehavarens avtal med konsumenten.

Insamling och rapportering av mätvärden samt fakturering

3.2 Insamling och rapportering av mätvärden ska ske i enlighet med författning eller på det sätt som parterna har träffat särskild överenskommelse om.

3.3 Där leverantören inte tillhandahåller fjärravläsning får fakturering ske preliminärt och baseras på beräknad förbrukning. Den beräknade förbrukningen ska fastställas med ledning av konsumentens tidigare kända förbrukning samt övriga omständigheter.

Om uppgifter om förbrukning saknas eller är felaktiga och detta beror på omständigheter som ligger utanför leverantörens kontroll och vars följderna leverantören inte heller skäligen kan undvika eller övervinna ska faktureringen ske med ledning av konsumentens tidigare kända förbrukning samt övriga omständigheter som t.ex. av konsumenten uppgivna förändringar som kan antas påverka mängden levererad gas.

Fakturering ska ske minst var tredje månad om inte parterna kommit överens om annat. Konsumenten har dock rätt att välja månadsfakturering. För särskilda anläggningar kan fakturering ske minst en gång per år.

Fakturering grundad på insamlade mätvärden ska ske minst en gång om året samt då avtal om leverans upphör.

Har preliminär fakturering pågått längre än 18 månader räknat från senaste faktura som grundats på insamlade mätvärden ska avstämningsskattningen reduceras med 15 procent av skillnaden mellan vad som slutligt respektive preliminärt fakturerats. Vidare har konsumenten rätt till en kostnads- och räntefri avbetalningsplan avseende avstämt belopp där antalet delbetalningar står i relation till den tid förseelsen varat.

Om avtalad fakturering har uteblivit och detta beror på leverantören, har konsumenten rätt till en kostnads- och räntefri avbetalningsplan där antalet delbetalningar står i relation till antalet uteblivna fakturor.

Vid avstämning av fakturering som har grundats på beräknade måtvärden (preliminär fakturering) ska avstämning efter avläsning (slutlig fakturering) ske med hänsyn tagen till de olika priser som har tillämpats för den tid avstämningen omfattar. Om inte särskilda skäl för annan beräkningsgrund föreligger ska beräkningen utföras som om konsumentens förbrukning följt konsumentkategorins normala förbrukningsmönster.

För särskild anläggning får fakturering ske enligt schablon enligt särskild överenskommelse med konsumenten.

Har avtalad fakturering helt uteblivit, för viss period, och detta beror på omständigheter som ligger inom leverantörens kontroll, har leverantören inte rätt att kräva betalning för fordringar som är äldre än tolv månader räknat från den senaste uteblivna avtalade faktureringen.

Faktureringen får, endast om konsumenten särskilt har valt detta, omfatta kostnader som uppstår efter fakturans förfallodag.

Om en leverantör tillämpar ett system med förskottsbetalning, ska detta vara skäligt och grundat på den förväntade förbrukningen.

Om det finns anledning att anta att konsumenten i god tro betalat en faktura som med fog kan uppfattas som slutlig för viss tidsperiod är konsumenten inte skyldig att betala något ytterligare för denna period.

Då avtalsförhållandet upphör ska konsumenten få en slutfaktura inom sex veckor från den dag då leveransen upphörde. Om inte synnerliga skäl föreligger ska slutfakturan grundas på insamlade måtvärden.

Efter det att leverantören sänt en slutfaktura får ingen ytterligare fakturering ske.

3.4 Fungerar inte mätanordningen eller har mätanordningen registrerat annan förbrukning än den verkliga eller har fel skett vid insamling av måtvärden, uppskattar ledningsinnehavaren efter samråd med konsumenten och leverantören den mängd naturgas som överförts. Uppskattningen ska ligga till grund för leverantörens fakturering.

Har förbrukningen uppskattats enligt vad som anges i denna punkt ska leverantören meddela konsumenten detta senast i samband med faktureringen.

3.5 Uppskattad förbrukning enligt villkoren i punkten 3.4 ska ske med ledning av konsumentens tidigare kända förbrukning i uttagpunkten samt övriga omständigheter som kan ha påverkat förbrukningen.

3.6 Har den uppskattade förbrukningen i något av ovanstående fall baserats på oriktiga antaganden, ska reglering av det felaktigt fakturerade beloppet ske utan dröjsmål efter det att felet konstaterats. Avser regleringen mindre belopp sett i relation till årskostnad ska den normalt ske vid påföljande faktureringsstillfälle.

4 BETALNING OCH SÄKERHET

4.1 Betalning ska vara leverantören tillhanda senast på den förfalldag som anges i leverantörens faktura, vilken infaller tidigast 20 dagar efter det att leverantören avsänt fakturan. Förfalldagen ska som huvudregel infalla tidigast den 28:e dagen i månaden.

Om särskilda skäl föreligger har leverantören rätt att vid enstaka tillfällen tillämpa en betalningsfrist om 15 dagar istället för 20 dagar.

4.2 En leverantör får inte missgynna en konsument endast på grund av det betalningssätt konsumenten har valt.

4.3 Sker inte betalning i rätt tid har leverantören, om inte annat skriftligen avtalats, rätt att av konsumenten, förutom fakturabeloppet, få ränta enligt räntelagen från den i fakturan angivna förfalldagen och ersättning för de kostnader som är förenade med dröjsmålet. Hit räknas även kostnader för skriftlig betalningspåminnelse samt kostnader för verkställighet av betalnings- eller annan förpliktelse.

4.4 Om leverantören, vid avtalets ingående, har skälig anledning att befara att konsumenten inte kommer att fullgöra sina betalningsförpliktelser har leverantören rätt att begära godtagbar säkerhet eller förskottsbetalning för försäljningen. Skälig anledning kan exempelvis vara brister eller förseningar beträffande tidigare betalningsförpliktelser till leverantören eller kännedom om att konsumenten ådragit sig betalningsanmärkningar.

Om konsumenten under avtalstiden har försummat sina betalningsförpliktelser till leverantören har leverantören rätt att begära godtagbar säkerhet eller förskottsbetalning för fortsatt leverans.

Om leverantören enligt första eller andra stycket har rätt att begära säkerhet eller förskottsbetalning, har leverantören också rätt till månadsfakturering.

Säkerhet eller förskottsbetalning får inte omfatta större belopp än vad som motsvarar fyra månaders beräknade avgifter för leveransen.

Om en leverantör tillämpar ett system med förskottsbetalning ska detta vara skäligt och grundat på den förväntade förbrukningen.

Har konsumenten under en tid av sex månader från det att säkerhet ställdes eller förskottsbetalning första gången betalades, i rätt tid fullgjort sina betalningsförpliktelser, ska den ställda säkerheten återlämnas respektive förskottsbetalningen avbrytas.

Om konsumenten har ställt säkerhet enligt denna punkt ska deponerade medel placeras på räntebärande konto, skiljt från leverantörens egna tillgångar.

5 AVTALSBROTT

5.1 Leveransen av naturgas får avbrytas, om konsumenten försummar sina skyldigheter och försummelsen utgör ett väsentligt avtalsbrott.

Innan leveransen avbryts ska konsumenten uppmanas att inom skälig tid fullgöra sina förpliktelser och, i annat fall än som avses i punkten 5.2, underrättas om att leveransen annars kan avbrytas. Sker rättelse får leveransen inte avbrytas.

Om omständigheterna ger anledning att befara att ett avbrott skulle medföra en ej obetydlig personskada eller en omfattande sakskada, får leveransen inte avbrytas. Det gäller dock inte om konsumenten handlar otillbörligt.

5.2 Om avtalsbrottet består i att konsumenten försummat att betala för leveransen av naturgas gäller, utöver vad som anges i punkten 5.1, att konsumenten sedan tiden för rättelse gått ut ska uppmanas att betala inom tre veckor från det att konsumenten delgetts uppmaningen och en underrättelse om att leveransen annars kan avbrytas. Ett meddelande om den uteblivna betalningen ska lämnas till socialnämnden i den kommun där konsumenten får naturgasen levererad.

Leveransen får inte avbrytas om socialnämnden inom den tid som angetts i första stycket skriftligen har meddelat den som lämnat underrättelsen att nämnden tar på sig betalningsansvaret för skulden.

Sedan avtal ingåtts får leveransen inte avbrytas endast på den grunden att konsumenten inte lämnat säkerhet eller betalat i förskott, såvida detta inte begärts av leverantören i samband med avtalets ingående samt konsumenten fakturerats inom en månad.

Sker betalning eller om fordran är föremål för tvist får leveransen av naturgas inte avbrytas. Detta innebär att konsumenten måste betala den del av fordran som konsumenten och leverantören är överens om att konsumenten ska betala. Den del som är tvistig behöver inte betalas förrän tvisten är avgjord. För att en fordran ska anses som tvistig krävs att konsumenten framställer en rättsligt relevant invändning i sak. En sådan invändning bör vara skriftlig.

5.3 Leveransen avbryts genom att ledningsinnehavaren på leverantörens begäran avbryter överföringen till konsumentens anläggning.

5.4 Ansvaret för avstängning åligger alltid den som begärt åtgärden.

5.5 När leverantören har rätt att avbryta naturgasleveransen enligt punkterna 5.1 och 5.2 har han också rätt att häva avtalet. Häver leverantören avtalet ska han omedelbart underrätta ledningsinnehavaren om detta. Leverantören har alltid rätt till ersättning av konsumenten för uppkommen skada.

5.6 Om leverantören försummar sina skyldigheter och försummelsen innebär ett väsentligt avtalsbrott har konsumenten rätt att häva avtalet. Innan hävning får ske ska leverantören dock beredas tillfälle att inom skälig tid fullgöra sina skyldigheter.

Häver konsumenten avtalet ska leverantören omedelbart underrätta ledningsinnehavaren om detta.

5.7 Om konsumenten ingått ett tidsbestämt avtal om leverans av naturgas och i förtid bryter detta, utan att grund till hävning enligt punkten 5.6 föreligger, genom att ingå ett nytt leveransavtal med en

annan leverantör ska konsumenten ersätta den tidigare leverantören. Denna ersättning får motsvara högst vad leverantören kan visa sig förlora under avtalets återstående löptid.

Beräkning av sådan ersättning ska ske i enlighet med de principer som ska framgå av leverantörens avtal med konsumenten enligt punkten 2.2.

6 AVTALSÖVERLÅTELSE

Leverantören har rätt att utan konsumentens samtycke överlåta sitt avtal om leverans till konsumenten till leverantören närliggande bolag. Konsumenten ska underrättas om en sådan överlåtelse på lämpligt sätt.

7 LEVERANSSKYLDIGHET, GILTIGHET, UPPSÄGNING, ÄNDRINGAR OCH TILLÄGG

7.1 Om inte annat avtalats upphör avtalet att gälla senast vid det månadsskifte som inträffar närmast efter en månad från konsumentens uppsägning. Uppsägningen bör ske skriftligen men kan även ske muntligen. Leverantören ska skriftligen bekräfta konsumentens uppsägning utom i de fall som avser leverantörsbyte.

För leverantören gäller leveransskyldighet i konsumentens uttagspunkt enligt naturgaslagen. Leveransskyldigheten upphör om konsumenten slutar att ta ut naturgas i uttagspunkten, om någon annan leverantör börjar leverera naturgas till konsumenten i uttagspunkten eller om konsumenten gör sig skyldig till sådant avtalsbrott som ger leverantören rätt att begära att leveransen avbryts med stöd av bestämmelserna i naturgaslagen.

7.2 En leverantör som avser att ändra villkoren för ett avtal som löper tills vidare med en konsument ska underrätta konsumenten om ändringen. Underrättelse ska ske genom ett särskilt meddelande till konsumenten. Av meddelandet ska det framgå att konsumenten har rätt att säga upp avtalet. Om konsumenten då väljer att säga upp avtalet, är uppsägningstiden för konsumenten en månad. Sådan uppsägning ska ske senast en månad innan de nya villkoren ska börja tillämpas.

De nya villkoren får inte börja tillämpas förrän tidigast två månader efter det att meddelandet har skickats till konsumenten.

En sådan villkorsändring kan även omfatta ändring av villkoren för hur priset beräknas eller att leverantören tillämpar ett större påslag än tidigare.

När prisändring har skett ska konsumenten underrättas om detta i den nästkommande fakturan från leverantören. Det ska framgå när prisändringen trätt i kraft och hur priset ändrats.

Prisändringar till följd av ändrade skatter eller avgifter samt införande av nya skatter eller avgifter får dock ske och kan genomföras omedelbart och utan föregående underrättelse. Motsvarande gäller för andra ändringar till följd av ändrade författningsföreskrifter eller liknande föreskrifter. Av efterföljande faktura ska framgå när prisändring skett samt prisändringens storlek.

7.3 Vid prisändring får det nya priset tillämpas med utgångspunkt antingen från avläst mätarställning, om avläsning sker inom skälig tid från ändringstidpunkten, eller från en på skälig grund beräknad mätarställning.

8 INFORMATION, VÄGLEDNING OCH TVISTLÖSNING

8.1 Leverantören ska lämna tydlig information på sin webbplats om konsumentens rättigheter, hur konsumenten ska gå till väga för att lämna klagomål samt vart konsumenten kan vända sig för information eller tvistlösning. På konsumentens begäran ska informationen lämnas på annat sätt.

Leverantören ska på faktura eller i samband med fakturering hänvisa till att information enligt första stycket finns på leverantörens webbplats.

8.2 För information och vägledning kan konsumenten vända sig till Konsumenternas energimarknadsbyrå eller till konsumentvägledare.

8.3 Tvist avseende giltighet, tolkning och tillämpning av dessa avtalsvillkor ska i första hand lösas genom förhandlingar mellan parterna. Om sådana förhandlingar inte leder till att parterna

kommer överens kan tvisten på konsumentens begäran prövas av Allmänna reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se. Tvisten kan även prövas av allmän domstol eller annan, enligt författning, behörig instans.

Leverantören ska även på sin webbplats lämna information om Allmänna reklamationsnämnden, tillsammans med dennes webbadress och postadress. Informationen ska vara klar, begriplig och lättillgänglig.

8.4 Om leverantören helt eller delvis motsätter sig ett krav från en konsument, som grundas på ett avtal mellan parterna ska leverantören ge konsumenten information om Allmänna reklamationsnämnden, som konsumenten kan vända sig till för att få sitt krav prövat. Leverantören ska också informera konsumenten om huruvida denne har för avsikt att medverka vid tvistlösningsförfarandet.

Informationen ska vara klar och begriplig, innehålla Allmänna reklamationsnämndens webbadress och postadress samt ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

8.5 Om prövning av tvist sker i någon av de ovan nämnda instanserna får indrivning av den skuld som tvisten gäller inte ske förrän tvisten är slutligt avgjord.

8.6 Om försäljning bedrivs online ska leverantören ange sin e-postadress samt länk till EU-kommissionens onlineplattform för tvistlösning online: <http://ec.europa.eu/odr>. Denna länk ska vara lätt tillgänglig för konsumenten.

I anslutning till länken ska leverantören informera om att konsument som är bosatta i Sverige och som har en tvist med en svensk leverantör inte ska använda sig av onlineplattformen, utan anmäla tvisten med leverantören direkt till Allmänna reklamationsnämnden.