

EL 2012 K (rev 2)

## ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR FÖR FÖRSÄLJNING AV EL TILL KONSUMENT

**ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR utarbetade av Energiföretagen Sverige efter överenskommelse med Konsumentverket.**

1. Inledande bestämmelser
  - 1.1 Dessa allmänna avtalsvillkor avser försäljning av el till konsument. För försäljning av el 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. Elhandelsföretaget har rätt att införa sådana ändringar. När elhandelsföretaget 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
    - *anvisat elhandelsföretag*: det elhandelsföretag som säljer el till den konsument som inte själv väljer elhandelsföretag. Det anvisade elhandelsföretaget utses av elnätsföretaget.
    - *balansansvarig*: den som i avtal med den systemansvariga myndigheten åtagit sig det ekonomiska ansvaret för att elsystemet tillförs lika mycket el som tas ut i konsumentens uttagpunkt.
    - *elhandelsföretag* (elleverantör enligt ellagen (1997:857)): det företag som en konsument köper sin el av.
    - *elnätsföretag* (nätkoncessionshavare enligt ellagen): det företag som med stöd av nätkoncession ansluter och överför el åt konsumenten.
    - *konsument*: en fysisk person till vilken el säljs huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet.
    - *nätkoncession*: tillstånd att dra fram, använda och underhålla elledningar i det område där konsumentens anläggning finns.
    - *systemansvarig myndighet*: den myndighet, Affärsverket svenska kraftnät, i fortsättningen Svenska kraftnät, som har det övergripande ansvaret för att landets produktion och förbrukning av el är i balans.
    - *uttagpunkt*: enligt ellagen den punkt där en konsument, som har ett avtal med ett elnätsföretag, tar ut el för förbrukning.
  - 1.4 Upphävd genom beslut 2018-10-10.
  - 1.5 Den part som har en fordran mot den andra parten har rätt till ränta enligt räntelagen (1975:635).

## 2. Försäljning av el

### Försäljningsåtagande allmänt

- 2.1 Elhandelsföretaget åtar sig att sälja el till konsumenten på följande villkor.
- 2.2 Om elhandelsföretaget eller konsumenten så önskar ska skriftlig anmälan göras eller skriftligt avtal träffas om försäljningen.

Ett avtal mellan en konsument och ett elhandelsföretag ska innehålla uppgifter om

1. elhandelsföretagets namn, adress, telefonnummer och webbplats,
2. elhandelsföretagets åtagande gentemot konsumenten,
3. när avtalet träffas och vid vilken tidpunkt elhandelsföretaget planerar att överta leveranserna till konsumenten,
4. var konsumenten kan finna information om elhandelsföretagets 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 viss tid,
10. villkoren för ersättning om elhandelsföretaget inte uppfyller sitt åtagande enligt avtalet, och
11. hur elhandelsföretaget på sin webbplats samt på begäran på annat sätt tillhandahåller den ytterligare konsumentrelaterade information som anges i 11 kap. 18 § ellagen.

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

Om information enligt andra stycket inte lämnats skriftligen eller i annan varaktig form ska elhandelsföretaget inom rimlig tid efter avtalet ingåtts lämna information i sådan form till konsumenten. Informationen ska även innehålla uppgift om jämförpris utformat i enlighet med Konsumentverkets föreskrift om prisinformation.

### Försäljning på distans och utanför affärslokaler

- 2.2 A 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 (distansavtalslagen) på sätt som framgår av 2 kap. 3 respektive 5 §§ i samma lag. Om elhandelsföretaget på eget initiativ kontaktar konsumenten per telefon i syfte att ingå ett distansavtal (uppsökande telefonförsäljning) ska elhandelsföretaget innan avtal ingås även lämna den information som framgår av 2 kap. 3 a § distansavtalslagen.

Vid uppsökande telefonförsäljning ska elhandelsföretaget i enlighet med 2 kap. 3 a § distansavtalslagen bekräfta sitt anbud i en handling eller någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Vid sådan telefonförsäljning ingås avtal genom att konsumenten efter samtalet skriftligen accepterar anbudet. Anbudet accepteras på det sätt som elhandelsföretaget anger, exempelvis via brev, e-post eller sms. Lämnas inte sådan skriftlig accept är avtalet ogiltigt. Av elhandelsföretagets bekräftelse av anbudet ska framgå att avtal som inte har ingåtts på detta sätt är ogiltigt och att konsumenten då inte är skyldig att betala för det som omfattas av anbudet.

När ett distansavtal har ingåtts ska elhandelsföretaget inom rimlig tid ge konsumenten en bekräftelse på avtalet. Bekräftelsen ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten och även innehålla den information som anges i punkten 2.2 andra stycket och 2.2 A första stycket första meningen, om inte informationen redan lämnats på sådant sätt.

När avtal har ingåtts utanför affärslokaler ska elhandelsföretaget 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.

#### Ångerfrist

- 2.2 B Vid avtal som ingås på distans eller utanför affärslokaler har konsumenten rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till elhandelsföretaget 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 distansavtalslagen, 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 distansavtalslagen, 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.

#### Försäljningsåtagande övrigt

- 2.3 Elhandelsföretaget ska i enlighet med författning informera konsumenten om:  
- varje energikällas andel av den genomsnittliga sammansättningen av energikällor som använts för att framställa den el som elhandelsföretaget sålde under närmast föregående kalenderår  
- den inverkan på miljön i form av utsläpp av koldioxid samt den mängd kärnbränsleavfall som framställningen av den försålda elen har orsakat.
- 2.4 Elhandelsföretaget ansvarar för att balansansvarig finns för konsumentens uttagpunkt.  
Enligt ellagen får elhandelsföretaget bara sälja el i uttagpunkten om det finns en balansansvarig för denna.  
Om elhandelsföretaget i något skede inte förmår att se till att det finns balansansvarig ska företaget omgående underrätta konsumenten och elnätsföretaget om detta.
- 2.5 Byte av elhandelsföretag ska genomföras utan särskild kostnad för konsumenten.
- 2.6 Elhandelsföretaget ska anmäla till elnätsföretaget att det ska börja sälja el i konsumentens uttagpunkt samt uppge vem som åtagit sig balansansvaret för denna. För att försäljningen ska kunna påbörjas den dag elhandelsföretaget och konsumenten kommit överens om ska anmälan ske senast 14 dagar innan försäljningen påbörjas.

#### Konsumentens åtaganden

- 2.7 Konsumenten är skyldig att inneha för överföringen av el erforderligt avtal med elnätsföretaget.
- 2.8 Om inte annat särskilt framgår av dessa villkor ska konsumenten betala för all el som förbrukats i uttagpunkten. Betalningsskyldigheten omfattar även el som konsumenten inte kunnat tillgodogöra sig på grund av fel i sin anläggning, eller av annan orsak som inte beror på elnätsföretaget eller elhandelsföretaget.

#### Hinder mot avtalets fullgörande

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

#### Ersättning för skada m.m.

- 2.10 Om en konsument påtalar att ett byte av elhandelsföretag inte genomförts på rätt sätt eller i rätt tid svarar det elhandelsföretag som anmält bytet för att frågan, efter samråd med konsumentens elnätsföretag, utreds. Elhandelsföretaget ska även lämna besked till konsumenten om vad som orsakat felaktigheten. Besked ska, om inte särskilda skäl

föreligger, lämnas till konsumenten inom fjorton dagar från det att konsumenten tagit kontakt med elhandelsföretaget.

- 2.11 Om elhandelsföretaget inte fullgjort sina skyldigheter i samband med övertagande eller påbörjande av elleverans och detta beror på omständigheter som ligger inom elhandelsföretagets kontroll har konsumenten rätt till ersättning av elhandelsföretaget för den skada som därvid uppstår.
- Om konsumenten gjort sannolikt att denne drabbats av skada men skadebeloppet inte uppgår till 100 kronor per uttagspunkt och skadetillfälle ska konsumenten ändå erhålla ersättning med 100 kronor. För att få ersättning med högre belopp måste konsumenten styrka skadan och dess storlek.
- 2.12 Om överföringen avbrutits på grund av konsumentens försummelse men elhandelsföretaget inte haft rättslig grund att begära fränkoppling av konsumentens anläggning från nätet har konsumenten rätt till ersättning för skada av elhandelsföretaget.
- 2.13 Om elhandelsföretaget inte fullföljer avtalet med konsumenten har konsumenten rätt till ersättning för den skada denne lidit om inte elhandelsföretaget visar att underlåtenheten att fullfölja avtalet beror på ett hinder utanför elhandelsföretagets kontroll som företaget inte skäligen kunde förväntas ha räknat med och vars följd det inte heller skäligen kunde ha undvikits eller övervunnits.
- 2.14 Rätten till ersättning omfattar inte skada hänförlig till näringsverksamhet.
- 2.15 Den skadelidande parten ska vidta skäligen åtgärder för att begränsa sin skada. Försummar parten det kan ersättningen reduceras i motsvarande mån.

### 3. Mätning, insamling och rapportering av mätvärden samt fakturering

#### Mätning

- 3.1 Konsumentens förbrukning registreras av elnätsföretagets mätare eller av mätare som elnätsföretaget godkänt. Bestämmelser om mätning finns i författning samt i konsumentens avtal med elnätsföretaget.

#### 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 träffat särskild överenskommelse om.
- 3.3 Fakturering ska avse uppmätt mängd överförd el.

Om insamlade mätvärden saknas eller är felaktiga, och detta beror på omständigheter som ligger utanför elhandelsföretagets kontroll och vars följd företaget inte heller skäligen kan undvika eller övervinna får dock faktureringen ske preliminärt och baseras på uppskattad mängd överförd el. Den uppskattade mängden överförd el ska då fastställas med ledning av konsumentens tidigare kända förbrukning samt övriga omständigheter som t.ex. av konsumenten uppgivna förändringar som kan antas påverka mängden överförd el.

Fakturering ska ske åtminstone varje kvartal. Konsumenten har dock rätt att välja månadsfakturering.

Om elhandelsföretaget inte haft rätt att fakturera konsumenten preliminärt enligt andra stycket, men så ändå skett, har konsumenten rätt till en kostnads- och räntefri avbetalningsplan avseende avstämt belopp där antalet delbetalningar står i relation till den tid förseelsen varat.

Har preliminär fakturering pågått längre än åtta månader räknat från senaste faktura som grundats på insamlade mätvärden ska avstämningsfakturan 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 det beror på elhandelsföretaget har konsumenten rätt till en kostnads- och räntefri avbetalningsplan där antalet delbetalningar står i relation till antalet uteblivna fakturor.

Har avtalad fakturering helt uteblivit, för viss period, och detta beror på omständigheter som ligger inom elhandelsföretagets kontroll, har elhandelsföretaget inte rätt att kräva betalning för fordringar som är äldre än tolv månader.

Vid avstämning av fakturering som har grundats på uppskattade mätvärden (preliminär fakturering) ska avstämningen efter insamling av mätvärden (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 uppskattningen därvid utföras som om konsumentens förbrukning följt kundkategorins normala förbrukningsmönster.

Om det finns anledning att anta att konsumenten i god tro betalat faktura som med fog kan uppfattas som slutlig för viss tidsperiod föreligger inte ytterligare betalningsskyldighet för sådan period.

Då avtalsförhållandet upphör ska konsumenten få en slutfaktura inom sex veckor från den dag då leveransen upphörde. Efter det att elhandelsföretaget sänt en slutfaktura får ingen ytterligare fakturering ske. Om inte synnerliga skäl föreligger ska slutfakturan grundas på insamlade mätvärden.

- 3.4 Efter samråd med konsumenten ska elhandelsföretaget lämna tillträde till för konsumenten tillgänglig mätanordning.
- 3.5 Fungerar inte mätanordningen eller har denna registrerat annan förbrukning än den verkliga eller har fel skett vid insamling av mätvärden, uppskattar elnätsföretaget efter samråd med konsumenten och elhandelsföretaget den mängd el som överförts. Uppskattningen ska ligga till grund för elhandelsföretagets fakturering.
- Har förbrukningen uppskattats enligt föregående stycke ska elhandelsföretaget meddela konsumenten detta senast i samband med faktureringen.
- 3.6 Uppskattad förbrukning enligt villkoren i punkten 3.5 ska fastställas med ledning av konsumentens tidigare kända förbrukning i uttagspunkten samt övriga omständigheter som kan ha påverkat förbrukningen.
- 3.7 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 årskostnaden ska den normalt ske vid påföljande faktureringsstillfälle, såvida inte konsumenten begär att få det utbetalt särskilt.

#### 4. Betalning och säkerhet

- 4.1 Betalning ska vara elhandelsföretaget tillhanda senast på den i elhandelsföretagets faktura angivna förfallodagen, vilken infaller tidigast 20 dagar efter det att elhandelsföretaget avsänt fakturan. Förfallodagen bör som huvudregel infalla tidigast den 28:e dagen i månaden.
- 4.2 Ett elhandelsföretag får inte missgynna en konsument endast på grund av det betalningssätt konsumenten har valt.
- 4.3 Sker inte betalning i rätt tid har elhandelsföretaget, om inte annat skriftligen avtalats, rätt att av konsumenten, förutom fakturabeloppet, fordra ränta enligt räntelagen från den i fakturan angivna förfallodagen 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 elhandelsföretaget, vid avtalets ingående, har skälig anledning att befara att konsumenten inte kommer att fullgöra sina betalningsförpliktelser har elhandelsföretaget rätt att begära godtagbar säkerhet för försäljningen. Skälig anledning kan exempelvis vara

brister eller förseningar beträffande tidigare betalningsförpliktelser till elhandelsföretaget eller kännedom om att konsumenten ådragit sig betalningsanmärkningar.

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

Om elhandelsföretaget enligt första eller andra stycket har rätt att begära säkerhet har elhandelsföretaget också rätt att kräva månadsfakturerings.

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

Har konsumenten under en tid av sex månader från det att säkerhet ställdes fullgjort sina betalningsförpliktelser ska den ställda säkerheten återlämnas.

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

## 5. Avtalsbrott

- 5.1 När det gäller elhandelsföretagets rätt att avbryta leveransen av el på grund av konsumentens avtalsbrott finns särskilda bestämmelser i ellagen.

Leveransen avbryts genom att elnätsföretaget på elhandelsföretagets begäran fränkopplar konsumentens anläggning från nätet.

- 5.2 Leveransen av el får avbrytas om konsumenten försummar sina skyldigheter och försummelsen utgör ett väsentligt avtalsbrott.

Innan leveransen av el får avbrytas ska konsumenten uppmanas att inom viss skälig tid vidta rättelse och, i annat fall än som avses i punkten 5.3 nedan, underrättas om att leveransen av el annars kan avbrytas. Sker rättelse får leveransen inte avbrytas.

Sedan avtal ingåtts får fränkoppling inte ske endast på den grunden att konsumenten inte lämnat säkerhet.

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

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

Sker betalning eller är fordringen tvistig får leveransen inte avbrytas. Leveransen av el får inte heller avbrytas om socialnämnden inom den tid som anges i första stycket skriftligen har meddelat den som lämnat underrättelsen att nämnden tar på sig betalningsansvaret för skulden. För att en fordran ska anses som tvistig krävs att konsumenten framställt en rättsligt relevant invändning i sak. En sådan framställning bör vara skriftlig.

Om fordran är föremål för tvist får leveransen av el inte avbrytas. Det innebär att konsumenten måste betala den del av fordran som konsumenten och elhandelsföretaget är överens om att konsumenten ska betala. Den del som är tvistig behöver inte betalas förrän tvisten är avgjord.

- 5.4 När elhandelsföretaget har rätt att avbryta leveransen enligt punkterna 5.2 -5.3 har företaget också rätt att häva avtalet. Häver elhandelsföretaget avtalet ska det underrätta elnätsföretaget omedelbart.

- 5.5 Om konsumenten ingått ett tidsbestämt avtal och i förtid bryter detta, utan att grund till hävning enligt punkten 5.6 föreligger, genom att ingå ett nytt avtal med ett annat elhandelsföretag ska konsumenten ersätta det tidigare elhandelsföretaget. Denna ersättning får motsvara högst vad elhandelsföretaget kan visa sig förlora under avtalets återstående löptid.

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

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

Häver konsumenten avtalet ska elhandelsföretaget omedelbart underrätta elnätsföretaget om detta.

## 6. Leveransskyldighet, giltighet, ändringar och tillägg

- 6.1 Om inte annat avtalats upphör avtalet senast 14 dagar efter det att konsumenten sagt upp avtalet. Konsumenten har rätt att antingen muntligen eller skriftligen säga upp avtalet.

För elhandelsföretaget gäller leveransskyldighet i konsumentens uttagspunkt enligt ellagen. Leveransskyldigheten upphör om konsumenten slutar att ta ut el i uttagspunkten, om något annat elhandelsföretag börjar leverera el till konsumenten i uttagspunkten eller om konsumenten gör sig skyldig till sådant avtalsbrott som ger elhandelsföretaget rätt att begära att elleveransen avbryts med stöd av bestämmelserna i ellagen.

För det fall elhandelsföretaget och konsumenten ingått ett tidsbestämt avtal om leverans av el ska elhandelsföretaget tidigast 90 dagar och senast 60 dagar före det att avtalet löper ut informera konsumenten om tidpunkten för avtalets upphörande och konsekvenserna därav.

- 6.2 Ett elhandelsföretag 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 högst en månad. Sådan uppsägning ska ske senast en månad innan de nya villkoren träder i kraft.

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

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

När en prishöjning har skett ska konsumenten underrättas om detta i den nästkommande fakturan från elhandelsföretaget. Det ska framgå när prisändringen trädde i kraft och hur priset ändrats.

- 6.3 Vid prisändring tillämpas det nya priset med utgångspunkt antingen från insamlat mätvärde, om insamlingen sker inom skälig tid från ändringstidpunkten, eller från en på skälig grund uppskattad mätarställning.

## 7. Information, vägledning och tvistlösning

- 7.1 Elhandelsföretaget ska lämna tydlig information på sin webbplats om

- konsumentens 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 konsumenterna kan få råd om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder och jämförelseprofiler.

På konsumentens begäran ska informationen lämnas på annat sätt.

Elhandelsföretaget ska på eller i samband med fakturan hänvisa till att information enligt första stycket finns på elhandelsföretagets webbplats och att den på begäran tillhandahålls på annat sätt.

- 7.2 För information och vägledning kan konsumenten vända sig till Konsumenternas energimarknadsbyrå eller till konsumentvägledare.
- 7.3 Tvist avseende giltighet, tolkning och tillämpning av dessa avtalsvillkor ska i första hand avgöras genom förhandlingar mellan parterna. Om sådana förhandlingar inte leder till att tvisten avgörs kan tvisten på konsumentens begäran prövas av Allmänna reklamationsnämnden. Tvisten kan även prövas av allmän domstol eller annan, enligt författning, behörig instans.
- 7.4 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.