

Allmänna villkor för våra kundlöften – privat

Kundlöftena för privatkunder gäller från och med 2014-11-01 till dess att annat meddelas. Löftena för privatkunder gäller inte retroaktivt d.v.s. inte i något avseende före 2014-11-01. Västerbergslagens Elnät AB:s (VB Elnät) kundlöften är inte avtalsvillkor utan är frivilliga och ensidiga åtaganden som går utöver våra skyldigheter enligt de [allmänna avtalsvillkoren](#) som tillämpas inom elbranschen. Därför förbehåller vi oss också rätten att ändra och/eller avsluta våra kundlöften. Ändringar i gällande kundlöften aviseras på vbenergi.se minst en månad innan ändringen träder i kraft. Kundlöften gäller enbart för de kunder som är anslutna till VB Elnäts lokalnät, har giltigt nätavtal och som har fullföljt sina åtaganden enligt avtalet, alternativt har fullföljt sina åtaganden som blivande kund.

VB Elnäts kundlöften inskränker inte kunds rättigheter som framgår av författning, avtalsvillkor eller rättspraxis.

Kundlöftenas förhållande till varandra

För privatkunder gäller att två eller flera kundlöften kan infrias vid ett och samma tillfälle.

Utebliven kompensation

Om kund anser sig vara berättigad till kompensation i enlighet med kundlöften men inte fått kompensation, ska kund anmäla detta till oss inom 12 månader från det att villkoren för ett löfte är uppfyllda för att behålla sin rätt till kompensation.

Kompensation och moms

Kompensationsbelopp för privatkunder inkluderar lagstadgad moms.

Löftenas förhållande till kund och anläggning

Löftena är, då det är tillämpligt, knutna till specifik anläggning. Kundens rätt till kompensation knyts till anläggning genom giltigt avtal/abonnemang för anläggningen. Om kunden begär extra tjänster, till exempel mätarprovning, får kunden stå för kostnaden.

Kundlöftenas giltighet

Rätten till kompensation gäller endast kund som enligt Ellagen är elanvändare samt är ansluten till VB Elnäts elnät. Med elanvändare avses de konsumenterna som tar ut el för sin egen förbrukning.

Kundlöften där vi lovar att återkomma inom en viss tidsperiod berättigar inte till ekonomisk kompensation om vi inte håller tiden.

Kompensation utges inte till elanvändare som var frånkopplade då avbrottet påbörjades. För elanvändare med förfallna fordringar kan dessa fordringar kvittas mot kompensationen och det utbetalda beloppet därmed reduceras alternativt utgå. Denna möjlighet till kvittning gäller inte tvistiga fordringar.

Enligt Ellagen har en kund inte rätt till kompensation om avbrottet beror på kundens försummelse eller om avbrottet gjorts för att vidta åtgärder av elsäkerhetsskäl, eller för att upprätthålla god drift- och leveranssäkerhet. Enligt Ellagen har kunden inte heller rätt till kompensation om avbrottet ligger utanför vårt kontrollansvar eller om avbrottet beror på stamnätsfel.

Kompensationen får jämkas om arbetet med att få igång överföringen av el har försenats för att inte utsätta arbetstagarna i fält för betydande risker.

Kompensationen, till följd av löftet, hindrar inte en kund från att få skadestånd för eventuella skador i samband med elavbrott. Rätten till skadestånd är reglerad i Ellagen. Kundlöfteskompensationen jämkas inte vid ett skadestånd. Vid minst 12 timmars avbrott utgår enbart avbrottsersättning enligt Ellagen (dvs. man får inte både kompensation enligt kundlöftena och lagstadgad avbrottsersättning).

Kundlöftena gäller inte:

- Då kund själv orsakat elavbrott.
- Vid brister på och inom egen anläggning samt felaktigt installerade och/eller inte (el-)godkända apparater.
- Om de nu gällande allmänna avtalsvillkoren inte är uppfyllda.
- Om fullgörandet väsentligt försvåras till följd av hinder som VB Elnät inte råder över. Som hinder räknas krig, myndighetsbeslut, störningar i allmänna transportväsendet, extrema väderleksförhållanden eller annan händelse av exceptionell karaktär som väsentligt inverkar på kundlöftenas fullgörande och som vi inte kunnat förutse och vars menliga inverkan vi inte rimligen kunnat undanröja.