

Information om dina konsumenträttigheter när ett elbolag meddelar att din el kan komma att stängas av

Om du inte betalar dina elräkningar gör du dig skyldig till ett avtalsbrott, avtalsbrottet måste vara väsentligt för att elen ska få stängas av. I ellagen regleras hur och när frånkopplingen (avstängning) får genomföras. En frånkopplingsprocess får inte påbörjas av elbolaget om du har bestridit kostnaderna och har angivit rättsligt relevanta skäl.

Det vanligaste avtalsbrottet är utebliven betalning. Men det kan också vara fråga om andra saker, exempelvis att man som kund bryter mot ett villkor som framgår av avtalet.

Notera att frånkoppling inte är en inkassoåtgärd, det vill säga det är inget påtryckningsmedel för att elföretaget ska få betalt, utan ett sätt att förhindra att ytterligare skulder uppstår.

Vad kan du som kund göra för att undvika frånkoppling?

Om du har svårt att betala din elräkning kan du kontakta vår kundservice på 020-46 00 00. Då kan vi se över ditt ärende för att försöka hjälpa dig på bästa sätt. Du kan också få tips på åtgärder du kan göra för att få ner din elförbrukning.

Vad är ett väsentligt avtalsbrott?

Enligt tillsynsmyndigheten Integritetsskyddsmyndigheten ska en enskild fordran avseende el i vart fall överstiga 1000 kr, eller så ska konsumenten ha försummat att betala minst två i tiden nära förfallna fakturor, för att en frånkoppling av elen ska bli aktuell. Frånkopplingsprocessen får inte startas och drivas om skulden endast utgörs av inkassokostnader.

Du kan bli frånkopplad även om du har betalat kapitalskulden som du har blivit delgiven av elbolaget. Detta kan bli aktuellt om du har fler elräkningar som förfallit utan betalning utöver den skuld du blivit delgiven.

Frånkopplingen sker då eftersom du inte har betalat av alla skulder och som tillsammans utgör ett väsentligt avtalsbrott eller för att du har försummat betalningen upprepade gånger.

Allmänna reklamationsnämnden har beslutat att frånkoppling får ske på grund av två i närtid obetalda fakturor.

Din betalningsskyldighet

Om avtalsbrottet, efter en korrekt hantering från elföretaget, lett till avbruten elöverföring är du skyldig att betala för de kostnader som uppkommit i samband med åtgärden.

Skadestånd

Innan avstängning sker måste företaget följa vissa handläggningsrutiner. Har företaget brustit i detta, eller om det inte fanns tillräckliga skäl att avbryta elöverföringen, kan du vara berättigad till skadestånd om du har lidit skada.

När elen inte får stängas av

Om avstängning av elen kan leda till en personskada som inte är obetydlig eller till en omfattande sakskada får överföringen inte avbrytas.

Om du vill bestrida

Om du har en annan uppfattning än företaget gällande en faktura eller frånkoppling av el, bör du så snart som möjligt skriftligen bestrida kravet. I bestridandet anger du grunden för din invändning, det vill säga varför du anser att kravet är felaktigt.

Steg för steg - kraven på elbolaget innan elen stängs av

Innan ett elbolag får stänga av din el har företaget en skyldighet att följa ett visst handlägningsförfarande som framgår i ellagen.

1. **Betalningspåminnelse**
 - Om avtalsbrottet avser utebliven betalning skickar företaget som regel ut en betalningspåminnelse. Kostnaden för en betalningspåminnelse är reglerad och är för närvarande 60 kr.
2. **Inkassokrav**
 - Om betalning inte sker i samband men betalningspåminnelsen överlämnas kravet till ett inkassoföretag. Kostnaden för ett inkassokrav är reglerad och är för närvarande 180 kr.
3. **Väsentlighetsprövning**
 - Om inkassokravet inte betalas kommer en särskild granskning av kravet att göras, en så kallad väsentlighetsprövning, där görs bedömningen om avtalsbrottet är väsentligt eller ej.
 - Om det handlar om ett väsentligt avtalsbrott kommer en underrättelse med uppmaning om rättelse att skickas till dig.
4. **Uppmaning**
 - När du har fått en uppmaning om betalning ska du få "skälig tid" på dig att betala. "Skälig tid" är i detta sammanhang, enligt ellagen, åtminstone 14 dagar.
 - Om avtalsbrottet handlar om utebliven betalning och betalning inte sker inom betalningsfristen ska ytterligare åtgärder vidtas innan frånkoppling får ske. Kostnaden för dessa åtgärder betalas av kunden och ligger på 230 kr. Om ärendet är väsentligt redan från start när det skickas in till inkassobolaget så skickas ett kombinerat inkassokrav och uppmaningsbrev (180 kr +230 kr) fall.
5. **Delgivning**
 - Kunden måste delges enligt delgivningslagen. Tillsammans med delgivningen får kunden ytterligare en underrättelse som ska berätta att betalning ska ske inom tre veckor från delgivningen och att utebliven betalning kan leda till frånkoppling.
 - Om delgivningen består av ett brev med delgivningskvitto bör du återsända kvittot snarast för att undvika att företaget i annat fall anlitar en delgivningsman.
 - Samtidigt som delgivningen skickas till dig är företaget skyldig att meddela Socialnämnden i den kommun där elanläggningen finns. Även den kostnaden är du som kund skyldig att betala. Kostnaden varierar men brukar ligga runt 150 kr.
6. **Delgivning genom delgivningsman**
 - Delgivning med delgivningsman görs om du inte återsänder kvittot för delgivningen.
 - Vid delgivning genom delgivningsman kan delgivning anses ha skett genom att handlingen lämnas i delgivningsmottagarens hemvist eller på lämplig plats i anslutning till hemvisten, om
 - a. delgivningsmottagaren inte påträffas där,
 - b. handlingen inte kan lämnas till annan än delgivningsmottagaren, vuxen medlem av hushållet eller delgivningsmottagarens arbetsgivare,
 - c. det inte kan klarläggas var delgivningsmottagaren uppehåller sig, och
 - d. det med beaktande av vad som har framkommit i det aktuella delgivningsärendet, eller vid andra delgivningsförsök med delgivningsmottagaren, finns anledning att anta att han eller hon har avvikit eller på annat sätt håller sig undan.
 - Vid delgivning med delgivningsman kan du därför anses vara delgiven även om du inte skrivit under delgivningen.
 - Kostnaden för delgivning genom brev med delgivningskvitto varierar och är minst 40 kronor, och för en delgivningsman cirka 1.000 kr.
7. **Elen stängs av**
 - Om betalning inte sker, och socialnämnden inte tar på sig betalningsansvaret, avbryts elöverföringen.
 - Det finns inte några bestämmelser som reglerar hur länge företaget kan avvakta att avbryta elöverföringen från det att treveckorsfristen har löpt ut. Rekommendationen är att det sker inom så kort tid som möjligt.
 - Har det gått längre tid än sex månader bör hela förfarandet göras om. Har det gått kortare tid än så bör i alla fall kunden underrättas ännu en gång innan frånkoppling sker.
 - Du måste stå för frånkopplingskostnaden, liksom kostnaden för tillkoppling. Detta ligger för närvarande på cirka 1.200 kr.

Källor och mer information:

[Krav och frånkoppling | Energimarknadsbyrån \(energimarknadsbyran.se\)](#)

[Steg för steg - kraven på elbolaget innan elen stängs av | Energimarknadsbyrån \(energimarknadsbyran.se\)](#)