



# Elbolags indrivning av konsumenters obetalda elfordringar

Datainspektionens rapport 2014:1

**Elbolags indrivning av konsumenters obetalda elfordringar**

Datainspektionens rapport 2014:1

Denna rapport finns att ladda ner på [www.datainspektionen.se/ladda-ner](http://www.datainspektionen.se/ladda-ner)

# Innehåll

1. Inledning .....	4
2. Begrepp och tillämpliga bestämmelser .....	4
2.1. Inkassoåtgärder och inkassoverksamhet .....	4
2.2. Inkassolagen och god inkassosed .....	5
2.3. Ellagens bestämmelser om avbrytande av överföring av el .....	5
3. Väsentlighetsprövningen enligt ellagen .....	6
3.1. Innehållet i väsentlighetsprövningen .....	6
3.2. Tidpunkten för väsentlighetsprövningen .....	8
4. Otillbörliga påtryckningar .....	8
4.1. Hot om att koppla in sociala myndigheter .....	9
4.2. Krav på betalning för annat än el .....	10
5. Tydligheten gentemot konsumenten .....	11
5.1. Rubriceringen av inkassokravet .....	11
5.2. Innehållet i inkassokravet .....	12
5.3. Innehållet i avbetalningsplanen .....	12
5.4. Tydligheten i övrigt .....	13
6. Debiteringen av kostnader och avräkningen av delbetalningar . . . .	14
6.1. Debiteringen av kostnader utan laglig grund. ....	14
6.2. Debiteringen av kostnader på nästkommande faktura .....	15
6.3. Avräkningen av delbetalningar .....	15
7. Ogiltiga avtalsvillkor .....	16
Bilaga .....	17

# 1. Inledning

Datainspektionen är den myndighet som har tillsyn över att bestämmelserna i inkassolagen (1974:182) följs. I denna egenskap har Datainspektionen granskat de åtgärder som elbolag vidtar för att driva in konsumenters obetalda elfordringar, dvs. den inkassoverksamhet som elbolagen själva bedriver.

Som ett första led i granskningen ställde Datainspektionen frågor till 20 elbolag. Av dessa bolag lämnade 13 bolag svar som innebär att bolaget inte bedriver någon egen inkassoverksamhet, utan anlitar inkassobolag för indrivningen. Bland de sju elbolag som uppgav att de själva bedriver inkassoverksamhet valde Datainspektionen ut fyra bolag och inspekterade deras inkassoverksamhet på plats.

Inspektionerna visade på flera allvarliga brister i elbolagens indrivningsrutiner. Många av bristerna var gemensamma för alla de inspekterade bolagen. Genom denna rapport vill Datainspektionen informera om de brister som myndigheten fann vid granskningen av elbolagens indrivning av konsumenters obetalda elfordringar och ge råd kring hur indrivningen bör gå till i dessa delar.

I de grå rutorna har Datainspektionen sammanfattat sina rekommendationer kring indrivning av elfordringar mot konsumenter. Mer generella rekommendationer finns i Datainspektionens allmänna råd Tillämpning av inkassolagen.

## 2. Begrepp och tillämpliga bestämmelser

### 2.1. Inkassoåtgärder och inkassoverksamhet

En viktig princip i vårt samhälle är att man ska betala sina skulder i rätt tid. Ibland händer det ändå att de inte blir betalda inom den utsatta tiden. Då kan den som ska ha pengarna (borgenären) vidta inkassoåtgärder mot den som ska betala (gäldenären).

Indrivning av fordringar genom inkassoåtgärder kallas inkassoverksamhet. Med inkassoåtgärd menas en påtryckning på gäldenären. Det är inte möjligt att uttömmande ange vilka påtryckningar mot en gäldenär som är en inkasso-

åtgärd i lagens mening. Normalt är det fråga om att gäldenären hotas med rättsliga eller exekutiva åtgärder. Även en uppgift om att borgenären kan komma att dra in en prestation som denne annars fortlöpande tillhåller gäldenären, till exempel leverans av el, kan vara en sådan påtryckning.<sup>1</sup>

## 2.2. Inkassolagen och god inkassosed

I inkassolagen finns bestämmelser som gäller för den som bedriver inkassoverksamhet.

Enligt inkassolagen ska inkassoverksamhet bedrivas enligt god inkassosed (4 § inkassolagen). Det innebär att gäldenären inte får vållas onödig skada eller olägenhet eller utsättas för otillbörlig påtryckning eller annan otillbörlig inkassoåtgärd. Vad som är god inkassosed preciseras i 5-11 §§ inkassolagen, Datainspektionens allmänna råd Tillämpning av inkassolagen och Datainspektionens praxis i inkassofrågor.

## 2.3. Ellagens bestämmelser om avbrytande av överföring av el

Tillgången till el är ett primärt behov för hushållen och en förutsättning för en tillfredsställande levnadsstandard i ett modernt samhälle. För en konsument är det i praktiken omöjligt att försörja sig själv med egen el. Detta medför att konsumenten inte kan avstå från att ingå avtal om leverans av el, samtidigt som den enskilde konsumentens möjlighet att hävda sig gentemot elleverantören är begränsad.<sup>2</sup>

Eftersom tillgången till hushållsel är av grundläggande betydelse och kan vara livsavgörande för de enskilda konsumenterna och deras familjer övervägde lagstiftaren att införa ett förbud mot avstängning av el i konsumentförhållanden, men kom fram till att ett förbud skulle föra alltför långt. I stället införde man de konsumentskyddande reglerna om avbrytande av överföring av el på grund av konsumentens avtalsbrott i 11 kap. ellagen (1997:857).

Ett hot om avstängning av el i förening med en uppmaning att betala omfattas normalt av inkassolagens regler. Därför konstaterade man redan i förarbetena till ellagen att elbranschen har att iaktta god inkassosed.

<sup>1</sup> Proposition 1980/81:10 Ändringar i kreditupplysningslagen (1973:1173) m.m., s. 142 ff.

<sup>2</sup> Proposition 1996/97:136 Ny ellag, s. 89 ff.

### 3. Väsentlighetsprövningen enligt ellagen

Innan bolaget framför hot om att koppla från konsumentens el bör bolaget göra en prövning av om konsumentens betalningsförsummelse utgör ett väsentligt avtalsbrott – en så kallad väsentlighetsprövning.

En enskild fordran avseende el bör i vart fall överstiga 1 000 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.

Väsentlighetsprövningen bör göras på nytt i varje skede av förfarandet att frånkoppla konsumentens el.

#### 3.1. Innehållet i väsentlighetsprövningen

Överföring av el får, efter ett visst förfarande, avbrytas om konsumenten försummar sina skyldigheter och försummelsen utgör ett väsentligt avtalsbrott (11 kap. 3 § ellagen).

I ellagens förarbeten uttalas att sådana omständigheter som skuldens storlek och antalet obetalda avgifter bör vara av avgörande betydelse när det gäller bristande betalning. Är det fråga om något enstaka dröjsmål avseende mindre belopp bör väsentlighetskravet normalt inte anses uppfyllt.<sup>3</sup>

Branschorganisationen Svensk Energi har utarbetat rekommendationer när det gäller kravrutiner.<sup>4</sup> Organisationen har uttalat att förfarandet med att avbryta överföringen av el till konsumenten måste inledas med en individuell prövning av frågan huruvida konsumentens försummelse utgör ett väsentligt avtalsbrott. Vid väsentlighetsprövningen måste nätdelen respektive elhandelsdelen samt dessutom varje abonnemang bedömas var för sig. Givetvis får sådana obetalda belopp på en faktura som avser t.ex. vatten, avlopp eller renhållning över huvud taget inte läggas till grund för väsentlighetsprövningen.

Svensk Energi ger följande riktlinjer för väsentlighetsprövningen. För lägenhetskunder och villakunder utan eluppvärmning bör gränsen för ett väsentligt avtalsbrott, vid enstaka betalningsförsummelse, vara ca

<sup>3</sup> Prop. 1996/97:136, s. 186 f.

<sup>4</sup> Svensk Energis rapport Hantering av bristande betalning och andra avtalsbrott vid överföring och leverans av el, s. 3 och 11 f.

en tredjedel av årskostnaden för el respektive nät, bedömda var för sig. För villakunder med eluppvärmning bör motsvarande gräns utgöra ca en fjärdedel av årskostnaden. Beloppsskillnaderna mellan lägenhetskunder och villakunder utan elvärme respektive villakunder med eluppvärmning beror på att bedömningen ska göras utifrån elföretagets risk. Denna är givetvis större för större elanvändare. Även debiteringsperiodens längd och mängden överförd el måste beaktas. Om det är fråga om två obetalda räkningar så kan man nog inte undvika att samtidigt titta på det totala beloppets storlek. Om det däremot rör sig om minst tre obetalda räkningar torde väsentlighetskravet vara uppfyllt oavsett det totala beloppets storlek. Det förutsätter att samtliga räkningar ligger relativt nära i tiden. Vid bedömningen av om väsentlighetskravet är uppfyllt ska också eventuella delbetalningar som sker under handläggningstiden beaktas. I de fall en konsument systematiskt under lång tid endast betalar en del av fakturorna kan det dock vara att anse som ett väsentligt avtalsbrott. Om kunden gör en delbetalning innan avbrytandet ägt rum torde en ny bedömning behöva göras huruvida väsentlighetskravet alltså är uppfyllt.

Energimarknadsinspektionen har räknat om Svensk Energis riktlinjer till reella belopp och då kommit fram till att de föreslagna beloppssgränserna (gällande elnätskostnaden) skulle vara ungefär 500 kr för konsumenter boende i en mindre lägenhet, ungefär 1 100 kr för konsumenter utan eluppvärmning och 1 750 kr för konsumenter med eluppvärmd villa.<sup>5</sup>

Det saknas prejudicerande rättspraxis kring hur man ska bedöma vad som är ett väsentligt avtalsbrott i ellagens mening.

Mot bakgrund av det oklara rättsläget är det en grannliga uppgift för de inblandade aktörerna att bedöma när en betalningsförsummelse utgör ett väsentligt avtalsbrott i ellagens mening. Datainspektionen har, i denna del, prövat om elbolagens rutiner för att bedöma om avtalsbrottet är väsentligt är sådana att de kan sägas uppfylla god inkassosed. För att ta ställning i den frågan har Datainspektionen jämfört respektive elbolags rutin med uttalandena i förarbetena, Svensk Energis riktlinjer och rutinerna hos de andra elbolag som myndigheten har inspekterat.

Datainspektionen fann inte skäl att kritisera de bolag vars rutiner innebär att den enskilde konsumentens fordran just avseende el ska uppgå till minst 1 000 kr, eller att konsumenten ska ha försummat att betala minst två fakturor avseende el, för att bolaget ska gå vidare med att fränkoppla elen. Det bolag vars rutin bygger på att konsumentens betalningsförsummelse

<sup>5</sup> Energimarknadsinspektionens promemoria Utsatta kunder – fränkoppling på grund av bristande betalning, s. 17.

utgör ett väsentligt avtalsbrott redan vid lägre belopp ansåg dock Datainspektionen handla i strid med god inkassosed genom att ha en bristfällig rutin kring väsentlighetsprövningens innehåll.

### 3.2. Tidpunkten för väsentlighetsprövningen

Enligt god inkassosed bör inte gäldenären hotas med en åtgärd som faktiskt inte övervägs eller som det inte finns förutsättningar för att genomföra. Av det följer att man redan innan man i inkassokravet framför hot om frånkoppling av elen måste göra en väsentlighetsprövning, för att på så sätt fastställa om det finns förutsättningar för att frånkoppla elen. Väsentlighetsprövningen behöver sedan göras på nytt under senare skeden av indrivningsförfarandet eftersom förutsättningarna kan förändras, till exempel genom delbetalningar.

Inget av de elbolag som Datainspektionen inspekterade gjorde någon bedömning av om avtalsbrottet/betalningsförsummelsen var väsentlig innan man i inkassokravet framförde hot om frånkoppling av elen. Ett av elbolagen gjorde ingen egentlig väsentlighetsprövning förrän själva frånkopplingen av elen var nästa åtgärd. Datainspektionen konstaterade att dessa brister i elbolagens rutiner kan leda till att bolagen framför hot som det inte finns förutsättningar för att genomföra, vilket alltså strider mot god inkassosed.

## 4. Otillbörliga påtryckningar

Ellagens krav på att underrätta socialnämnden innan konsumentens el kopplas från får inte utnyttjas som ett påtryckningsmedel i indrivningen. Informationen om att socialnämnden kommer att få ett meddelande om den uteblivna betalningen bör därför lämnas till konsumenten först i den s.k. underrättelsen enligt 11 kap. 4 § ellagen och utformas på det sätt som föreskrivs i bilagan till elförordningen.

Hot om att frånkoppla elen hos en konsument om han eller hon inte betalar bör bara omfatta sådana fordringar som kan läggas till grund för en frånkoppling, det vill säga fordringar avseende själva överföringen eller leveransen av el.



## 4.1. Hot om att koppla in sociala myndigheter

Innan överföringen av el avbryts ska konsumenten uppmanas att vidta rättelse. Om avtalsbrottet består i att konsumenten har försummat att betala för elen ska han eller hon dessutom, sedan tiden för rättelse gått ut, uppmanas att betala inom tre veckor från det att han eller hon har delgetts uppmaningen och en underrättelse om att överföringen av el annars kan avbrytas. Ett meddelande om den uteblivna betalningen ska samtidigt lämnas till socialnämnden i den kommun där konsumenten får el överförd (11 kap. 3-4 §§ ellagen).

Underrättelsen till konsumenten ska ha följande innehåll: ”Eftersom du inte har betalat elnätsavgiften eller avgiften för levererad el i tid kan överföringen av din el komma att stängas av. Enligt bestämmelser i ellagen kan du hindra avstängningen genom att betala skulden inom tre veckor från det att du har fått del av detta meddelande. Socialnämnden i din kommun kommer att få ett meddelande om den uteblivna betalningen” (26 § och bilaga 1 elförordningen (2013:208)).

Det förfarande som beskrivs i författningstexten innehåller två skrivelser till konsumenten, utöver själva inkassokravet. Den skrivelse som ska skickas först har Datainspektionen valt att kalla uppmaning (jämför 11 kap. 3 § ellagen) och den andra kallar myndigheten underrättelse (jämför 11 kap. 4 § ellagen).

I bestämmelsen om att konsumenten ska få en uppmaning att vidta rättelse nämns ingenting om socialnämnden eller sociala myndigheter i övrigt. Anledningen till att socialnämnden, i ett senare skede, ska meddelas om den uteblivna betalningen är att nämnden ska kunna bistå konsumenten. Avsikten är alltså att stärka skyddet för konsumenten.

De elbolag som Datainspektionen har besökt, och som själva skickar ut uppmaningen till konsumenten, skriver redan i uppmaningen att sociala myndigheter kan komma att kopplas in eller underrättas i ett senare skede om konsumenten inte vidtar rättelse.

Datainspektionen ifrågasätter förfarandet att redan i uppmaningen över huvud taget nämna sociala myndigheter. Redan ett omnämnande av socialnämnden eller sociala myndigheter kan av många uppfattas som hotfullt. Det sätt på vilket bolagen har valt att formulera sina uppmaningar gör det dessutom tydligt att de utnyttjar ellagens krav på att underrätta socialnämnden som ett påtryckningsmedel i sin indrivning. Datainspektionen ansåg att bolagen på detta sätt utsätter

konsumenterna för sådana otillbörliga påtryckningar som är otillåtna enligt inkassolagen.

#### 4.2. Krav på betalning för annat än el

Möjligheten att koppla från överföringen av el till en konsument på grund av att han eller hon har brustit i betalningen begränsar sig normalt till situationen då det är just överföringen eller leveransen av el som konsumenten inte har betalat.

Datainspektionens granskning visar att det händer att elbolag kräver att konsumenten ska betala även för annat än själva elen, eller överföringen av den, för att bolaget inte ska koppla från elen. Det kan till exempel handla om fordringar avseende andra nyttigheter än el, ersättning för kostnader som har uppkommit under förfarandet och förskottsbetalning för ännu inte levererad el.

Datainspektionen har konstaterat att hot om att fränkoppla elen om inte konsumenten betalar även för sådant som egentligen inte kan föranleda en fränkoppling av elen innebär att konsumenten utsätts för en otillbörlig påtryckning.

## 5. Tydligheten gentemot konsumenten

All information till konsumenten bör vara saklig, tydlig och korrekt.

Den handling som är avsedd att utgöra ett inkassokrav bör rubriceras "Inkassokrav" för att det ska vara tydligt för konsumenten att den är ett inkassokrav.

I 5 § inkassolagen räknas upp vad ett inkassokrav måste innehålla. Uppräkningen kompletteras i Datainspektionens allmänna råd Tillämpning av inkassolagen. Utgångspunkten när man utformar ett inkassokrav bör vara att konsumenten med ledning av de uppgifter som lämnas i kravet ges möjlighet att ta ställning till kravet i alla delar.

Även andra handlingar som elbolaget skickar till konsumenten bör vara utformade på ett för konsumenten tydligt sätt. Det är extra viktigt att en avbetalningsplan är tydlig, eftersom den utgör underlaget för ett avtal som ingås och konsumenten måste därför kunna förstå vad denne förbinder sig att betala genom att acceptera planen. Även råd kring hur avbetalningsplaner bör utformas finns i Datainspektionens allmänna råd.

### 5.1. Rubriceringen av inkassokravet

Ett inkassokrav är en sådan handling som beskrivs i 5 § inkassolagen och är normalt den inkassoåtgärd som inleder inkassoförfarandet.

Avgörande för om handlingen är ett inkassokrav eller inte är om handlingen innehåller någon sådan påtryckning som utgör en inkassoåtgärd. Handlingen bör rubriceras "Inkassokrav" för att det ska vara tydligt för gäldenären att den är ett sådant.<sup>6</sup>

Ett av de bolag som Datainspektionen inspekterade rubricerade sina inkassokrav "Vi saknar din betalning". Datainspektionen ansåg att den rubriken gav konsumenten för dålig ledning kring vad det faktiskt är för en handling som han eller hon har fått, och att det därför strider mot god inkassosed att rubricera inkassokravet på det sättet.

<sup>6</sup> Datainspektionens allmänna råd Tillämpning av inkassolagen, s. 22.

## 5.2. Innehållet i inkassokravet

Inkassokrav ska bland annat innehålla tydlig uppgift om det förhållande som fordran grundar sig på. Vidare ska man ange den tid inom vilken gäldenären har att betala frivilligt eller anmäla om han eller hon har någon invändning mot kravet (5 § inkassolagen).

För att gäldenären ska kunna ta ställning till om kravet är riktigt bör denne på ett säkert sätt kunna identifiera fordran med ledning av de uppgifter som har lämnats i inkassokravet. Det krävs att gäldenären i själva inkassokravet eller i handling som bifogas kravet får sådana uppgifter om grunden för fordran att han eller hon kan identifiera den fordran som avses. Grunden för en fordran bör inte anges enbart genom ett nummer eller annan kod. Den bör inte heller anges enbart genom en hänvisning till tidigare överlämnad faktura, utan inkassokravet måste innehålla en uppgift om vad fakturan avser. När fordran rör en löpande tjänst är det än viktigare att grunden för fordran anges tydligt, eftersom gäldenären då kan ha mer än en obetald skuld till samma borgenär.<sup>7</sup>

Vid Datainspektionens inspektioner kom det fram bland annat att ett elbolags inkassokrav innehåller en alltför knapphändig beskrivning av vad fordran avser, i form av enbart en hänvisning till ett fakturanummer. Inkassokravet innehåller inte heller någon information om möjligheten att invända mot kravet. Datainspektionen kritiserade ett annat av elbolagen för hur det anger grunden för räntan i sitt inkassokrav. Ett tredje bolag är otydligt med informationen kring tidsfristen för betalning.

## 5.3. Innehållet i avbetalningsplanen

Enligt god inkassosed bör en avbetalningsplan innehålla bland annat kapitalbelopp, dröjsmålsränta framräknad till sista delbetalningen, specifikation av kostnadsersättning för eventuella kostnader och totalskuld framräknad till sista betalningsdagen. Alla eventuella villkor som omfattas av betalningsuppgörelsen bör också framgå av planen.<sup>8</sup>

Det är extra viktigt att innehållet i en avbetalningsplan är tydligt, eftersom det utgör underlaget för ett avtal som ingås och konsumenten måste kunna förstå vad denne förbinder sig att betala genom att acceptera planen.

<sup>7</sup> Allmänna råden, s. 23 ff.

<sup>8</sup> Allmänna råden, s. 35.

I en av de avbetalningsplaner som Datainspektionen har tagit del av inom ramen för granskningen av elbolagens inkassoverksamhet har elbolaget specificerat de olika delbeloppen på ett alltför otydligt sätt. Vidare fann Datainspektionen att det saknas uppgifter om dröjsmålsränta och specifikationer av tillkomna kostnader i vissa av elbolagens avbetalningsplaner.

#### 5.4. Tydligheten i övrigt

Utöver de krav på specifikationer m.m. som har presenterats ovan säger god inkassosed att all information till gäldenären bör vara saklig, tydlig och korrekt.<sup>9</sup>

Vid inspektionerna uppmärksammade Datainspektionen att elbolagen många gånger specificerar fordran i de olika skrivelserna på ett sådant sätt att det måste vara svårt för konsumenten att förstå vad de olika beloppen innefattar. Det försvårar i sin tur för konsumenten att ta ställning till om det krav som framställs är korrekt eller inte.

<sup>9</sup> Allmänna råden, s. 31.

## 6. Debiteringen av kostnader och avräkningen av delbetalningar

Det är endast de kostnader som tas upp i antingen lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m. eller ellagen som elbolaget har rätt att kräva ersättning för av konsumenten. Sådana tillkommande kostnader bör debiteras konsumenten och drivas in inom ramen för inkassoärendet. Om elbolaget ändå väljer att debitera kostnaderna på konsumentens nästkommande ordinarie faktura kräver det mycket god ordning hos elbolaget, och eventuella inkassoombud, samt tydlighet gentemot gäldenären.

Det är viktigt att avräkna delbetalningar från konsumenten på ett korrekt sätt, eftersom det kan påverka om elbolaget har rätt att koppla från elen eller inte. En förutsättning för att kunna göra en korrekt avräkning är att elbolaget håller reda på vad av fordran som utgör kapitalbelopp och vad som är tillkomna kostnader och ränta. På samma sätt måste bolaget särskilja vilken del av fordran som avser el respektive andra nyttigheter som har samfakturerats konsumenten.

### 6.1. Debiteringen av kostnader utan laglig grund

Vilka kostnader för indrivningen som borgenären har rätt att kräva gäldenären på ersättning för är lagreglerat.

Lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m. gäller en gäldenärs skyldighet att ersätta en borgenärs kostnader för åtgärder som syftar till att få gäldenären att betala en förfallen skuld. Ersättningsskyldigheten för en konsument omfattar i princip att ersätta kostnader för en betalningspåminnelse, ett inkassokrav och en skriftlig avbetalningsplan. Om borgenären har vidtagit någon annan åtgärd i syfte att få gäldenären att betala en förfallen skuld är gäldenären inte skyldig att ersätta kostnaderna för den åtgärden. Avtalsvillkor som innebär att gäldenärens skyldighet att ersätta kostnader utvidgas är ogiltiga.

Härutöver ger ellagen elbolaget rätt till skälig ersättning för kostnader som föranleds av de åtgärder som föreskrivs där (11 kap. 5 § ellagen). Det är alltså kostnader för uppmaningen, underrättelsen, meddelandet till socialnämnden, delgivningsförfarandet samt själva avstängningsåtgärden som avses.<sup>10</sup>

<sup>10</sup> Prop. 1996/97:136, s. 184.

Ett av de inspekterade elbolagen debiterar konsumenten en avgift för ett meddelande om fränkoppling som inte föreskrivs i lagen. Ett annat elbolag tar ut ersättning av konsumenten för muntliga avbetalningsplaner. Att debitera sådana kostnader, som saknar laglig grund, strider mot god inkassosed.

## 6.2. Debiteringen av kostnader på nästkommande faktura

Alla de elbolag som Datainspektionen inspekterade debiterar de kostnader som tillkommer under indrivningsförfarande på konsumentens nästkommande ordinarie faktura.

Det finns inget formellt hinder mot att ta ut inkassokostnader i efterhand. Datainspektionen har dock dålig erfarenhet av att man debiterar inkassokostnader och andra kostnader hänförliga till ett inkassoärende på nästkommande faktura. När inkassoförfarandet sammanblandas med senare fakturering blir det ofta svårt att hålla i sär kapitalbelopp och kostnader, speciellt om även nästkommande faktura går vidare till inkasso. Förfarandet riskerar att leda till dubbeldebitering av kostnader eller i vart fall otydligheter för gäldenären. I värsta fall kan konsumenten få sin el fränkopplad utan att elbolaget har rätt att koppla från den.

För att ett förfarande med debitering av kostnader i efterhand ska kunna uppfylla god inkassosed krävs därför mycket god ordning hos borgenären, och eventuella inkassoombud, bland annat när det gäller vad som är kapitalbelopp respektive olika kostnader och till vilket ärende kostnaden hänför sig. Vidare ställer det stora krav på tydligheten gentemot gäldenären.

## 6.3. Avräkningen av delbetalningar

Ett exempel på när en efterhandsdebitering av inkassokostnader kan ställa till problem är vid avräkning av delbetalningar. Det kan helt enkelt bli svårare att avräkna en delbetalning på ett korrekt sätt om man debiterar inkassokostnaderna i efterhand.

Vid frivillig betalning gäller – om inte annat är avtalat – att borgenären bör beakta gäldenärens anvisning om hur beloppet ska avräknas. Gäldenärens anvisning kan vara uttrycklig eller framgå av omständig-

heterna, till exempel när det inbetalade beloppet överensstämmer med kapitalsskulden.<sup>11</sup>

Högsta domstolen har nyligen konstaterat att avräkning av en odestinerad betalning inte får göras på ett sätt som är förenat med särskilt betungande påföljder för gäldenären.<sup>12</sup>

Ett av de inspekterade elbolagen fick kritik för att man i första hand avräknar en delbetalning mot kostnaderna, även om delbetalningens belopp motsvarar kapitalbeloppet och det resterande beloppet motsvarar fordran avseende kostnader.

## 7. Ogiltiga avtalsvillkor

Avtalsvillkor som, i förhållande till bestämmelserna i ellagen, är till nackdel för konsumenten är ogiltiga.

Elbolagen bör varken ingå eller erbjuda konsumenter avtal som innehåller ogiltiga avtalsvillkor.

Överföringen av el får avbrytas om konsumenten försummar sina skyldigheter, försummelsen utgör ett väsentligt avtalsbrott och elbolaget har uppmanat, underrättat och delgett konsumenten m.m. Avtalsvillkor som, i jämförelse med dessa bestämmelser, är till nackdel för konsumenten är utan verkan mot denne (11 kap. 2 § ellagen).

Två av de inspekterade elbolagens avbetalningsplaner innehåller villkor som säger att om planen inte följs, eller löpande ordinarie fakturor inte betalas, utgör det ett väsentligt avtalsbrott som kan medföra att överföringen av el fränkopplas och att kundens acceptans av planen medför att elbolaget har fullgjort sina skyldigheter enligt ellagen vad gäller uppmaning och delgivning.

Datainspektionen ansåg att sådana avtalsvillkor är till nackdel för konsumenten och att det därför strider mot god inkassosed att föra in sådana villkor i avbetalningsplanen.

<sup>11</sup> Allmänna råden, s. 45.

<sup>12</sup> Högsta domstolens dom 2013-12-23 i mål nr T5189-12



# Bilaga

## 11 kap. 1-6 §§ ellagen (1997:857)

### Särskilda bestämmelser om överföring och leverans av el till konsumenter

#### *Inledande bestämmelser*

- 1 § Detta kapitel gäller överföring och leverans av el till konsumenter. Med konsument avses en fysisk person till vilken el överförs eller levereras huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet.
- 2 § Avtalsvillkor som i jämförelse med bestämmelserna i detta kapitel är till nackdel för konsumenten är utan verkan mot denne.

#### *Avbrytande av överföring av el på grund av konsumentens avtalsbrott*

- 3 § Överföring av el får avbrytas, om konsumenten försummar sina skyldigheter och försummelsen utgör ett väsentligt avtalsbrott.

Innan överföringen avbryts skall konsumenten uppmanas att inom viss skälig tid vidta rättelse och, i annat fall än som avses i 4 §, underrättas om att överföringen annars kan avbrytas. Sker rättelse får överföringen inte avbrytas.

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

- 4 § Om avtalsbrottet består i att konsumenten försummat att betala för överföring eller leverans av el gäller, utöver vad som anges i 3 §, att konsumenten sedan tiden för rättelse gått ut skall uppmanas att betala inom tre veckor från det att han har delgetts uppmaningen och en underrättelse om att överföringen annars kan avbrytas. Ett meddelande om den uteblivna betalningen skall samtidigt lämnas till socialnämnden i den kommun där konsumenten får el överförd.

Sker betalning eller är fordringen tvistig får överföringen inte avbrytas. Överföringen 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.

5 § Innehavaren av nätkoncessionen och elleverantören har rätt till skälig ersättning av konsumenten för kostnader som föranleds av åtgärder som nämns i 3 och 4 §§ .

6 § Underrättelser och meddelanden som avses i 4 § första stycket skall lämnas enligt formulär som fastställs av regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer.

### **Kontakta Datainspektionen**

E-post: [datainspektionen@datainspektionen.se](mailto:datainspektionen@datainspektionen.se) Webb: [www.datainspektionen.se](http://www.datainspektionen.se)

Tfn 08-657 61 00. Postadress: Datainspektionen, Box 8114, 104 20 Stockholm.

