

Elavbrott och ersättning

Det är oundvikligt att det ibland blir avbrott i överföringen av el. Det kan röra sig om kortvariga avbrott eller planerade längre avbrott, till exempel på grund av arbeten som måste göras av säkerhetsskäl eller för att minska risken att det blir framtida avbrott i driften av andra skäl.

Vid planerade långvariga avbrott ska nätföretaget enligt ellagen underrätta dig som konsument i god tid innan avbrottet ska ske. Underrättelsen ska göras personligen eller, om det är lämpligt, genom anslag. Om underrättelse inte skett kan nätföretaget bli skyldigt att betala skadestånd till dig.

Dessvärre uppstår även avbrott som inte är planerade. Dessa avbrott är ofta väderbetingade, i form av till exempel storm eller ymnigt snöfall som påverkar elledningarna och orsakar avbrott.

Om ett oplanerat avbrott av elleveransen inträffar och varar minst 12 timmar i en följd har du som konsument enligt ellagen normalt rätt till avbrottsersättning.

Det finns dock undantagsfall, det är enligt lagen bland annat de fall där nätföretaget visar att avbrottet berott på en händelse av exceptionell karaktär, då nätföretaget kan visa att avbrottet ligger utanför företagets så kallade kontrollansvar, behöver företaget inte ersätta kunderna för avbrottet.

Vid avbrott som är minst 12 men högst 24 timmar ska 12,5% av kundens beräknade årliga nätkostnad ersättas. Ersättningen ska dock minst uppgå till 2% av prisbasbeloppet (som för år 2010 är 42.400 kronor) och avrundas till närmast högre hundratal kronor. Vid längre avbrott gäller högre ersättning. En period med avbrott anses avslutad om elföringen fungerat i minst 2 timmar. Maximala ersättningen för ett avbrott är tre års nätkostnader. Nätföretaget kan få jämka avbrottsersättningen om de nya reglerna skulle innebära att företaget drabbas oskäligt hårt ekonomiskt. Ersättningen ska även kunna jämkas om arbetet med att få igång elförsörjningen försenats till följd av storm och mörker som medfört betydande risker för arbetstagarna. Med jämkning menas att företaget inte behöver betala ut hela ersättningen.

Normalt behöver elkunden inte ansöka om avbrottsersättning. Denna ska betalas ut senast sex månader från utgången av den månad nätföretaget fick kännedom om avbrottet. Om ersättning inte utbetalas måste elkunden själv kräva ersättning senast inom två år från avbrottet.

Enligt reglerna i ellagen kan du som hushållskund/konsument även ha rätt till skadestånd för en påvisbar ekonomisk skada som uppkommit genom elavbrott. I likhet med vad som gäller för avbrottsersättning är nätföretaget inte skyldigt att betala skadestånd om det kan visa att avbrottet ligger utanför kontrollansvaret. Du kan som konsument ersättas för utgifter, bortfall av inkomst eller annan förlust som avbrottet orsakat. Skadan kan till exempel bestå i förstörda livsmedel eller extra resekostnader. Nätföretaget måste under rättas om ersättningskravet inom två år från att skadan inträffade, annars förlorar konsumenten sin rätt till ersättning enligt lagen.

Kravet bör ske skriftligt till nätföretaget, som då har att utreda om ersättning ska utbetalas. Kvitton och annat som kan styrka att kostnaderna varit nödvändiga och skäliga bör bifogas kravet.

För elkunder som har rätt till skadestånd innebär reglerna att avbrottsersättning ska avräknas från skadeståndet.

Nätföretagen ger information om aktuella avbrott till sina kunder på flera olika sätt. Det kan vara information genom brev eller jourtelefon, Internet och genom media. Vissa nätföretag erbjuder också prenumeration på SMS-meddelanden till din mobiltelefon om aktuella avbrott.

På nätföretagets webbplatser kan man få praktisk information hur man kan förebygga eller begränsa skador vid ett avbrott.

Hemförsäkring

Din hem- eller villahemförsäkring kan ge visst skydd mot skador på grund av elavbrott. Det kan till exempel gälla ersättning för förstörda livsmedel och förstörda kläder i tvättmaskin. Vissa försäkringsbolag ersätter även apparater som går sönder. Självriskerna

varierar mellan försäkringsbolagen, men brukar vara minst 1.000 kronor. Det förekommer också beloppsbegränsningar uppåt. Hör med ditt försäkringsbolag om vad som gäller i ditt fall.

Rådgivning

Förutom Konsumenternas elrådgivningsbyrå kan du vända dig till den kommunala konsumentverksamheten, som du når via din kommuns växel.

I försäkringsfrågor kan du även vända dig till Konsumenternas försäkringsbyrå.
Box 24215, 104 51 Stockholm.
www.konsumenternas.se
Tel 08 22 58 00, vardagar mellan 9.00-12.00.

Tvistlösning

Allmänna reklamationsnämnden

prövar opartiskt och kostnadsfritt tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Normalt tillämpas en beloppsgräns om 2.000 kr. Nämnden ger i sitt beslut ett förslag till hur tvisten bör lösas.

Anmälningssblanketter finns att hämta hos kommunens konsumentverksamhet eller på www.arn.se.
Adress: Allmänna reklamationsnämnden,
Box 174, 101 23 Stockholm.

Allmän domstol (tingsrätt)

Det är domstol som i sista hand kan avgöra en tvist. Hos tingsrätten kan du få upplysningar och råd om ditt ärende kan handläggas genom ett förenklat förfarande – då kan processen bli billigare för dig. Tingsrätternas adresser finns i telefonkatalogen.