

Veileder for rutiner i forbindelse med stenging av strøm ved manglende betaling

Innledning og bakgrunn

Denne veilederen omhandler stengeprosessen overfor forbrukerkunder der det foreligger betalingsmislighold. Nettselskapet kan også ved andre typer vesentlige kontraktsbrudd foreta stenging av anlegg, men dette behandles ikke i denne veilederen.

Nettselskapene er gitt hjemmel til å stenge strømmen, dersom det foreligger vesentlig kontraktsbrudd fra en forbrukerkundes side. Dette følger av forbrukerkjøpsloven § 48 a første ledd, se også standard nettleieavtale for forbrukerkunder pkt. 7. Det finnes noen unntak fra nettselskapenes rett til å stenge strømmen, dersom det anses å være fare for liv, helse eller betydelig tingskade, eller om forbrukeren har innsigelser mot grunnlaget for stengingen, og disse ikke er åpenbart grunnløse.

I forbrukerkjøpsloven § 48 a annet ledd er det opplistet en del krav til nettselskapene om hva de må foreta seg før stenging kan skje. Disse kravene setter på mange måter rammer for hva slags rutiner selskapene har i forbindelse med stengesaker. Likevel er det ikke slik at opplistingen i forbrukerkjøpsloven ivaretar alle type tilfeller, og nettselskapene har utarbeidet egne rutiner for hvordan de håndterer ulike saker.

Veilederen er utarbeidet basert på nettselskapenes rutiner. Den er ment å være til støtte for nettselskapene knyttet til hvordan de skal utøve og håndtere stengeretten. Det tas utgangspunkt i at nettselskapene har egne rutiner som beskriver hvordan den faktisk utøves/håndteres, og gis rom for at nettselskapene løser lokale utfordringer på mest hensiktsmessig måte. Veilederen er ikke ment å erstatte velfungerende rutiner eller avtaler de ulike nettselskapene allerede har etablert.

Rutiner for stenging av strøm

Før stenging¹

1. Vurdering av vesentlig mislighold

Nettselskapet må vurdere om det foreligger vesentlig mislighold. Dette innebærer å ta hensyn til misligholdets omfang og karakter, og det må foretas en totalvurdering.²

2. Skriftlig stengevarsel

Det skal sendes et skriftlig varsel om mulig stenging. Varslet kan sendes sammen med betalingsoppfordringen, men må være tydelig merket som stengevarsel.

Varslet må inneholde:

- At stenging kan unngås ved betaling innen 4 uker fra utsendelsesdato.
- Informasjon om at forbrukeren bør kontakte nettselskapet snarest dersom stenging kan medføre fare for liv, helse eller betydelig tingskade.
- Opplysning om mulige innsigelser og at disse må fremsettes innen fristen.
- Informasjon om at forbrukeren kan bli pålagt å dekke nødvendige kostnader knyttet til stenging og eventuell gjenåpning.
- Informasjon om muligheten til å kontakte kommunens sosialtjeneste for økonomisk støtte.

3. Kontaktforsøk med kunden

Før stenging iverksettes, skal nettselskapet forsøke å komme i direkte kontakt med kunden, for eksempel ved fysisk oppmøte, telefon, e-post eller SMS.

4. Dokumentasjon

Nettselskapet må kunne dokumentere at faktura er sendt og at stengevarselet oppfyller kravene i forbrukerkjøpsloven § 48a.

5. Vurdering av unntak

Strømmen skal ikke stenges dersom:

¹ Mange nettselskap benytter seg av inkassator ved utsendelse av inkassovarsel. Mange av stegene før stenging er steg som da i mange tilfeller vil håndteres av inkassator, på vegne av nettselskapet. Hvilket påtrykk inkassator utøver mot kunden vil variere, men må i alle tilfeller være i tråd med gjeldende rett og inkassoloven.

² Det veiledende utgangspunktet for hva som utgjør et vesentlig mislighold knyttet til manglende betaling for privatkunder er tre ubetalte fakturaer eller kr. 3000,- utestående på én faktura. Ved lave beløp, f.eks. på kr. 300,- eller mindre pr. måned, bør misligholdet være over flere måneder før det utgjør et vesentlig kontraktsbrudd.

- Det foreligger fare for liv, helse eller betydelig tingskade³⁴.
- Det er fremsatt innsigelser mot kravet som ikke er åpenbart grunnløse.
- NAV har meddelt skriftlig at de vil dekke kravet innen fristen.

6. Stengefrist

Stenging kan først skje tidligst 4 uker etter at stengevarsel er sendt ut.

7. Kostnader ved stenging

Nettselskapet kan kreve dekket nødvendige kostnader knyttet til stenging, forsinkelsesrenter og gjenåpning. Det er kun adgang til å ilegge purregebyr ved purring sendt tidligst 14 dager etter opprinnelig forfall.

Et eksempel på hvordan en hel rutine kan se ut:

1. *Kunden kan utsette en faktura på MinSide før forfall, og/eller kontakte nettselskapet for å finne løsning.*
2. *Etter fakturaen er forfalt sendes melding med påminnelse om forfalt faktura*
3. *Etter minimum 14 dager sendes inkassovarsel med minimum 14 dagers betalingsfrist*
4. *Minimum 14 dager etter varselet sendes inkassokrav*
5. *De neste 14 dagene kan det sendes ut påminnelse til kunde med informasjon om utestående faktura og fare for stenging*
6. *Dersom det er grunnlag for stenging sendes ny melding ut til kunde med varsel om stenging. Også her vil betalingsinformasjon følge. I dette varselet informeres kunden om muligheten for å kontakte NAV*

Nettselskapene anbefales å ha egne rutiner for seniorer, f.eks. fra 70 år og oppover.

Strømmen stenges minimum 4 uker etter varsel

Dersom vilkårene for stenging er oppfylt, og alle stegene som er beskrevet ovenfor er gjennomført uten at betaling oppnås, stenges strømmen.⁵

³ Nettselskapene har ingen allmenn undersøkelsesplikt for å vurdere dette, og må foreta et forsvarlig skjønn basert på de opplysninger nettselskapet måtte kjenne til og forventes å sitte med.

⁴ Dersom nettselskapet kjenner til at det bor barn på anleggsadressen, skal det utvises særlig varsomhet. Der selskapet er kjent med at det bor spedbarn på anleggsadressen bør ikke anlegget stenges.

⁵ I Norge gjelder det i størrelsesorden 10 -12 000 anlegg årlig. De aller fleste blir koblet på igjen i løpet av noen timer. 90% av anleggene er koblet på igjen i løpet av 2 uker

Det forsøkes å oppnå kontakt med kunden også etter at strømmen stenges. Strømmen stenges som hovedregel ikke ved minusgrader.

Nettselskapene må være svært varsomme med stenging når det begynner å bli kaldt, og skal ikke stenge ved vedvarende minusgrader. Her må nettselskapene utvise skjønn. Det kan f.eks. være perioder hvor det kan være minusgrader på natten, men flere plussgrader på dagen, det kan være forskjell knyttet til type bolig og bygg hvor det er behov for å gjøre konkrete vurderinger, eller det kan være andre lokale ulikheter som nettselskapene vurderer. Vurderingen er om det vil utgjøre fare for liv, helse eller betydelig tingskade ved å stenge anlegget – noe som må vurderes konkret i hvert enkelt tilfelle.

I saker hvor strømmen er stengt og kunden ikke tar kontakt for å få strømmen tilbake, bør nettselskapet:

1. Foreta vurdering på stedet:

Nettselskapet, f.eks. v/montør gjennomfører en fysisk kontroll ved oppmøte på den konkrete adressen og vurderer om forhold tilsier behov for videre tiltak, eksempelvis bekymringsmelding til kommunen. Dette må dokumenteres.

En slik kontroll kan for eksempel være at man banker på for å kontrollere det stengte anlegget, og at man da samtidig ser seg rundt om det er noen personelle eller materielle forhold som gir grunn til bekymring.

Nettselskapene anbefales å utarbeide egne retningslinjer for gjennomføring av en slik fysisk kontroll hos kunden.⁶ En slik fysisk kontroll bør skje innen 8 uker etter at anlegget ble stengt, i de tilfeller det ikke er oppnådd kontakt med kunden.

Der det er oppnådd kontakt med kunden, gjøres en konkret vurdering av om og når fysisk kontroll er hensiktsmessig.

2. Sende bekymringsmelding til kommunen:

⁶ En slik retningslinje kan ta for seg blant annet:

- Hvordan sikkerheten til de som utøver den fysiske kontrollen ivaretas
- Hva som skal varsles for å ivareta både det menneskelige, materielle (herunder mulige tingskader), og andre relevante forhold
- Vurdering av bekymringsmeldinger til barnevern, Mattilsynet, NAV, helse, osv.

Nettselskapet sender en bekymringsmelding til kommunens tildelingskontor/forvaltningskontor for helse.⁷

Dette gjøres etter den fysiske kontrollen, dersom det er forhold som tilsier dette.

I saker hvor strømmen fortsatt er stengt når det nærmer seg perioder med kulde, bør nettselskapet:⁸

Vurdere ny fysisk kontroll og uansett sende bekymringsmelding til kommunen.

1. Etablering av faste rutiner og sikre bedre informasjonsflyt:

Nettselskapene bør opprette fast kontakt med tildelingskontoret/forvaltningskontoret for helse i stengesaker. Dette kan være å ha et fast kontaktpunkt eller kontaktperson.

Nettselskapet bør innhente en sjekkliste eller lignende fra kommunen over hvilken informasjon som er nødvendig for å sikre at bekymringsmeldingen håndteres effektivt og kan tildeles riktig instans.

2. Eksisterende lokale avtaler:

Nettselskaper som allerede har lokale avtaler/ordninger med offentlige instanser, viderefører disse. Anbefalingene i denne veilederen er ikke ment å erstatte velfungerende lokale avtaler. Det skal være rom for ulik praksis i ulike kommuner.

⁷ At det skal rettes en bekymringsmelding til kommunens tildelingskontor/forvaltningskontor ble anbefalt av Helsedirektoratet. Det var en klar anbefaling av at dette var rett instans for å sikre god oppfølging. Denne instansen i kommunen sørger for at saken blir allokert til riktig sted, for å avklare og følge opp det eventuelle hjelpebehovet

⁸ Det gjelder årlig i størrelsesorden 400 anlegg som fremdeles er stengt når vinteren nærmer seg. Nettselskapene oppnår ikke kontakt med kunden i størrelsesorden 100-200 anlegg årlig. Her kan det være mistanke om psykisk uhelse



Fornybar
Norge

Versjon	Dato	Endret av	Beskrivelse av endring
1.0	04.07.2025	Sebastian Maira Johansen	Første versjon