

Seminarium om förstärkt kundskydd på fjärrvärmemarknaden

Välkommen till Ei:s seminarium om förstärkt kundskydd på fjärrvärmemarknaden.

Vi kommer att presentera förslag på åtgärder som en del av regeringsuppdraget (KN2024/00724) om behovet av ett förstärkt kundskydd. Förslagen kan delas in i två kategorier som dels avser att möjliggöra prövning av avtalsvillkor, dels att skapa ökad tydlighet och transparens.

Vi ser fram emot era inspel och att ha en konstruktiv dialog om möjliga åtgärder om förstärkt kundskydd på fjärrvärmemarknaden.

Seminariets upplägg

13:00	Inledning med presentation av regeringsuppdraget
13:15	Presentation av åtgärdsförslag om möjlighet att pröva avtalsändringar
	Diskussion och dialog om förslagens fördelar och nackdelar
14:10	Fika
14:25	Presentation av åtgärdsförslag om transparens och pris- och avgiftsstrukturer
	Diskussion och dialog om förslagens fördelar och nackdelar
14:55	Sammanfattning och avslut av seminarium

Åtgärdsförslag om att ersätta förhandling med prövning

I Ei:s delrapportering¹ av regeringsuppdraget konstateras att förhandlingsskyldigheten i fjärrvärmelagen² (7–9 §§, 19–20 §§) är verkningslös och att den inte ger kunden något skydd eller möjlighet att påverka ändrade avtalsvillkor. Energimyndigheten har i sin utvärdering³ av Fjärrvärmenämnden föreslagit att nämnden borde läggas ner i sin nuvarande form. Myndigheten motiverar förslaget med att Fjärrvärmenämnden i dess nuvarande form inte stärker kunderna och inte kan sägas bidra till ett ökat förtroende mellan

¹ [Länk till delrapporten.](#)

² [Länk till fjärrvärmelagen \(2008:263\)](#)

³ [Länk till utvärdering av Fjärrvärmenämnden](#)

marknadens aktörer. Möjligheten att ansöka om medling används idag till att skjuta upp prishöjningar (20 § fjärrvärmelagen) vilket inte är nämndens syfte.

Åtgärdsförslag

Utifrån premisserna ovan ser Ei inga starkt vägande skäl att behålla nuvarande ordning med förhandling enligt fjärrvärmelagen och medling i Fjärrvärmenämnden. För att skapa ett reellt kundskydd ser Ei att det måste finnas en möjlighet för kunder att få frågor om avtalsändringar prövade. Ei analyserar därför ett förslag som innebär att möjligheten till förhandling och medling i fjärrvärmelagen tas bort och ersätts med möjlighet till prövning.

Förslagsvis ska kunder kunna vända sig till en *tvistlösningsfunktion utanför domstol*⁴ och få sitt ärende prövat. Ei konstaterar att det vanligaste klagomålet inom fjärrvärme rör prisförändringar. Ei håller därför på att utreda ett förslag som innebär att en sådan tvistlösningsfunktion även ska kunna pröva ärenden om prisförändringar. Det bör även noteras att det följer av det reviderade Energieffektiviseringsdirektivet (artikel 21.2 andra stycket) att avtalsvillkoren ska vara skäliga, ett krav som idag saknas i fjärrvärmelagen. Direktivet är ännu inte implementerat i svensk rätt.

Åtgärdsförslag om transparens och pris- och avgiftsstrukturer

I delrapporteringen av regeringsuppdraget presenterar Ei viktiga åtgärder för att stärka kundskyddet som fokuserar på att öka insynen och transparensen i fjärrvärmeverksamheten. Exempelvis föreslår Ei införandet av en transparensplattform där fjärrvärmeföretagens prissättning och ekonomi lyfts fram i ljuset. Insynen skapar förutsättningar för kunder att få förståelse över prissättningen av fjärrvärme.

I slutrapportering av uppdraget har Ei i uppdrag att komma med förslag på åtgärder för att öka tydligheten och transparensen av pris- och avgiftsstrukturerna. Dessa åtgärdsförslag presenteras nedan samt åtgärder i form av ny lagstiftning från EU-direktiv.

⁴ Krav på tvistlösningsfunktion utanför domstol för alla kunder finns i artikel 22.8 i det reviderade Energieffektiviseringsdirektivet (2023/1791). Idag kan Allmänna reklamationsnämnden (ARN) pröva tvister mellan konsumenter och fjärrvärmeföretag, näringsidkare omfattas inte av ARNs prövning. [Länk till direktivet](#).

Åtgärdsförslag

Ei håller för närvarande på och analyserar förslag på andra åtgärder för att öka transparensen. Dessa förslag kommer att presenteras i slutredovisningen av uppdraget. De åtgärder som nu analyseras är i korthet:

- Det ska framgå utifrån fjärrvärmeföretagets beskrivning om prisets konstruktion om kostnaden är rörlig eller fast och om kunden har möjlighet att påverka kostnaden genom att ändra sin förbrukning.
- Krav att fjärrvärmeföretaget ska presentera ett pris per kWh för varje kundkategori/typkund. (Tillägg till 4 § i Ei:s föreskrift)⁵.
- Fjärrvärmeföretaget ska i samband med underrättelse om prisändringar (18 § fjärrvärmelagen) ange:
 - den procentuella prisändringen kommande år och den beräknade kostnaden i kronor för respektive kundkategori och förbrukningsprofil (Tillägg till 4 § Ei:s föreskrift), samt
 - de kostnadsslag som haft störst inverkan på prisförändringen. Informationen ska innehålla uppgifter om kostnadsslag, kostnaden i kronor och den procentuella kostnadsförändringen från förgående år.

Det reviderade Energieffektiviseringsdirektivet innebär också att vissa lagändringar behöver göras som syftar till att stärka kundskyddet på fjärrvärmemarknaden.⁶

- Artikel 21.h: Information om konsumentens rättigheter, inbegripet information om behandlingen av klagomål och all den information som avses i denna punkt, som ska vara tydligt angiven på fakturan eller på företagets webbplats
- Artikel 21.3: Slutkunder ska i god tid underrättas om varje avsikt att ändra avtalsvillkoren. Leverantörer ska på ett transparent och begripligt sätt underrätta sina slutkunder direkt om varje ändring av leveranspriserna och om skälen och villkoren för detta och ändringens omfattning, vid en lämplig tidpunkt som infaller senast två veckor eller, när det gäller hushållskunder, en månad innan ändringen träder i kraft. Slutkunder ska utan dröjsmål informera slutanvändare om de nya villkoren.⁷

⁵ [Länk till Ei:s föreskrift \(2009:3 om skyldigheten för fjärrvärmeföretag att lämna prisinformation till allmänheten\)](#)

⁶ Ei vet inte exakt hur Regeringskansliet avser att implementera energidirektivets krav i fjärrvärmelagen.

⁷ I gällande regler i 18 § fjärrvärmelagen ska fjärrvärmekunder underrättas 2 månader innan.

Processbeskrivning om förhandling och medling i fjärrvärmelagen

