# Vägledning inför förhandlingar enligt fjärrvärmelagen

*Fjärrvärmelagen innehåller bestämmelser om skyldighet för ett fjärrvärmeföretag att förhandla med en fjärrvärmekund om kunden begär det. Denna vägledning beskriver ramarna för förhandlingen och innehåller tips på vad man kan tänka på i samband med en sådan förhandling.*

## Inledning

Vi befinner oss i en orolig omvärld som har fått en stor påverkan bland annat på energi- och bränslemarknaderna. Fler kunder än vanligt vänder sig till Energiföretagens medlemmar för att begära förhandling i enlighet med fjärrvärmelagens bestämmelser. För många medlemsföretag är detta en ny eller åtminstone ovanlig företeelse. Tyvärr förekommer det sedan hösten 2023 att kunder systematiskt använder sig av rätten till förhandling och medling för att skjuta på en prishöjning.

Ett fjärrvärmeföretag är skyldigt att behandla kunder enligt likabehandlingsprincipen (se mer om detta nedan), och får inte ge skilda prisvillkor till enskilda kunder inom en och samma kundkategori. Detta är viktigt att berätta för kunden.

Men man kan mycket väl *välja att betrakta förhandlingen som ett tillfälle att möta den enskilda kunden* och bygga vidare på en god kundrelation. En kund som begärt förhandling sitter och väntar på att energiföretaget ska höra av sig. På så vis har förhandlingen i bästa fall möjlighet att bidra till ett ökat förtroende och en god relation, även om anledningen till mötet i sig är att förhandla.

## Vad säger lagstiftaren – hur ser skyldigheterna ut?

### Fjärrvärmelagen (2008:263)

I 17-20 §§ fjärrvärmelagen framgår bland annat att ”Ett fjärrvärmeföretag är skyldigt att förhandla med en fjärrvärmekund om en ensidig ändring av avtalsvillkoren till fjärrvärmekundens nackdel, om kunden begär förhandling inom tre veckor från den dag kunden enligt 18 § underrättades om de ändrade avtalsvillkoren.” (19§).

En kund kan således, inom tre veckor från att kunden nåtts av skriftlig information om en kommande prisändring, begära en förhandling. Efter att tre veckor passerar upphör alltså skyldigheten att förhandla om den aktuella villkorsändringen (prishöjningen).

I 8 § fjärrvärmelagen anges vad förhandlingsskyldigheten innebär, nämligen att *ange skälen för det avtalsvillkor som förhandlingen gäller*, att *ge fjärrvärmekunden tillräcklig information för en bedömning av skäligheten av avtalsvillkoret*, och att *försöka komma överens med fjärrvärmekunden om avtalsvillkoret*. Med andra ord så handlar förhandlingen i första hand om att kunden ska få en förståelse för skälen bakom prisändringen. Dessutom är ambitionen att komma överens om prisändringen. Blir man inte överens så avslutas förhandlingen och det nya priset kan tillämpas, dock tidigast tre veckor från att kunden fått underrättelse om att förhandlingen avslutats (20 §).

För vidare information, läs i [lagtexten](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/fjarrvarmelag-2008263_sfs-2008-263/), särskilt 7-9 §§ samt 17-20 §§.

### Annan lagstiftning

Som fjärrvärmeföretag betraktas man i regel som *dominerande på marknaden* i det område där man bedriver sin fjärrvärmeverksamhet. Det medför några särskilda skyldigheter. Ett fjärrvärmeföretag är exempelvis enligt konkurrensrätten skyldigt att behandla alla kunder enligt likabehandlingsprincipen[[1]](#footnote-2). För ett kommunägt företag finns därutöver Kommunallagens bestämmelser om likställighetsprincipen. Dessa regler innebär bland annat att man måste ge samma prisvillkor till samtliga kunder inom samma kundkategori. Det får till följd att en förhandling med enskild kund inte kan eller får leda till att den enskilda kunden får en rabatt på priset, med mindre än att samtliga kunder i samma kategori får samma rabatt.

## Praktiska tips

Så hur ska man gå till väga när kunden begär förhandling? Det kan göras på många sätt. Här följer ett exempel på hur det skulle kunna genomföras.

1. Boka ett tillfälle för förhandlingen

Kontakta kunden för att komma överens om tid och plats för mötet. Det finns inga formkrav för hur och var förhandlingen ska genomföras.

Det finns några tidsfrister i hela denna hantering. Om meddelandet om prisändringen nått kunden två månader innan den träder i kraft (den senaste tidpunkt som är möjlig för underrättelse enligt 18 §) så finns det inte så mycket tid för dröjsmål. Kunden har tre veckor på sig att begära förhandling (19 §). Och när förhandlingen avslutats påbörjas en ny treveckorsperiod, inom vilken det nya priset inte får börja gälla (20 §). Bara dessa tidsfrister uppgår således till sex veckor. Så det finns anledning att boka förhandlingstillfället så snart som möjligt.

1. Genomför förhandlingen

Här finns inte några formkrav, utöver 8 § i fjärrvärmelagen (se ovan). Ta gärna tillvara på tillfället för att bygga på kundrelationen. Men några formella delar kan ändå vara:

* Försäkra er om att kunden fått ert meddelande om prisjustering.
* Gå igenom rätten att ändra pris (förslagsvis genom att visa de allmänna avtalsvillkoren[[2]](#footnote-3)).
* Be kunden att berätta om sina önskemål.
* Svara på frågor och förklara skälen till de ändrade villkoren. Det är viktigt att kunden får denna information.
* Förklara likabehandlingsprincipen, och att enskild kund inte kan ges villkor som skiljer sig från övriga kunder.
* Försök komma överens med kunden om det aktuella avtalsvillkoret (prisändringen).

1. Dokumentera och avsluta förhandlingen

Skriv ett enkelt protokoll där det framgår vad som sagts. Här kan också framgå att man inte kommit överens (om man inte gjort det). Meddela kunden att förhandlingen därmed är avslutad. Detta kan meddelas muntligen vid själva förhandlingen, men bör även framgå av protokollet. Ur bevissynpunkt är det mycket bättre att ha ett skriftligt bevis på att ni underrättat kunden om att förhandlingen avslutats, eftersom underrättelsen innebär att en ny frist om tre veckor påbörjas.

1. Ev. fortsatt samtal

Om parterna så önskar kan man givetvis tala om andra saker än priset. Kanske önskar kunden hjälp med något annat – energieffektiviseringsåtgärder, åtgärder kopplade till fjärrvärmecentralen eller andra tjänster.

## Vad händer sedan?

När kunden fått information om att förhandlingen är avslutad så är ärendet avslutat. Om tidpunkten för planerad prisändring (exempelvis 1 januari) inträffar innan tre veckor passerat från denna tidpunkt så måste man vänta med att tillämpa det nya priset för denna kund tills tidsfristen passerat. Men den fördröjda tidpunkten för prisändring gäller endast den eller de kunder som man förhandlat med.

### Medling i Fjärrvärmenämnden

Utöver bestämmelserna om förhandling så finns även en möjlighet för kunder att efter en avslutad förhandling ansöka om medling vid [Fjärrvärmenämnden](https://www.energimyndigheten.se/om-oss/organisation/fjarrvarmenamnden/). Detta återfinns i 10-16 §§ samt 21 § i fjärrvärmelagen. Det är förenat med en kostnad för kunden att ansöka om medling (500 eller 1000 kronor, beroende på kundtyp). Fjärrvärmenämnden kan bevilja en medling endast om myndigheten bedömer att en medling kan leda till en överenskommelse mellan fjärrvärmeföretaget och fjärrvärmekunden. Nämnden har dock inte i uppgift att bedöma skäligheten i fjärrvärmepriset, och är ingen domstol som kan besluta om någon ändring av pris. Vid en medling försöker man hitta andra områden där parterna kan komma överens. Medlingen ska ge fjärrvärmekunden insyn i de förhållanden som har betydelse för innehållet i villkoren för leveransen av fjärrvärme.

När en kund begärt medling så får man som fjärrvärmeföretag inte börja tillämpa det nya priset förrän ”tidigast tre veckor från den dag myndigheten meddelade beslutet att avsluta medlingen eller, om ansökan lämnats utan bifall, tidigast tre veckor från dagen för det beslutet” (fjärrvärmelagen 21 §).

## Frågor och svar

**Kan man förhandla med flera kunder samtidigt?**

Detta är inte prövat i domstol. Fjärrvärmenämnden har dock tolkat motsvarande bestämmelser avseende medling i fjärrvärmelagen som att man kan genomföra medling med en grupp kunder vid samma tillfälle, förutsatt att alla ärenden är likvärdiga.

**Kan förhandlingen ske via digitalt möte?**

Ett fysiskt möte har sitt särskilda värde. Men det finns inget som hindrar att mötet genomförs digitalt. Detta kan vara särskilt aktuellt för det företag med många kunder som begär förhandlingar.

**Vad händer om kunden får förhinder att komma till förhandling?**

Det är rimligt att man ibland kan få förhinder. Fjärrvärmeföretaget bör då ge kunden möjlighet att boka om till en annan tid. Dock har det förekommit att vissa kunder tycks sätta i system att lämna återbud vid upprepade tillfällen för att på så sätt förhala ikraftträdandet av ändrat pris så länge som möjligt. Det har inte varit lagstiftarens avsikt att rätten till förhandling ska kunna användas på det sättet. Det företag som råkar ut för ett sådant beteende kan lämpligen meddela kunden en sista möjlig tidpunkt för att genomföra förhandlingen.

**Om man inte kommer överens – går ärendet då vidare automatiskt till Fjärrvärmenämnden?**

Nej, det är kunden som på eget initiativ kan välja att ansöka om medling hos Fjärrvärmenämnden, inom tre veckor från avslutad förhandling.

**Hur får ett fjärrvärmeföretag reda på om en kund begärt medling?**

När en ansökan inkommer till Fjärrvärmenämnden så skickas en bekräftelse tämligen omgående till både kunden och berört fjärrvärmeföretag om att ansökan inkommit.

1. För ett företag med dominerande ställning på marknaden är det förbjudet att tillämpa olika villkor för likvärdiga transaktioner, varigenom vissa handelspartner får en konkurrensnackdel, enligt Konkurrenslagen (2008:579) 2kap 7§. [↑](#footnote-ref-2)
2. Se särskilt punkt 10.1 i AllmA för näringsidkarkunder samt punkt 9.6 i AllmA för konsumentkunder [↑](#footnote-ref-3)