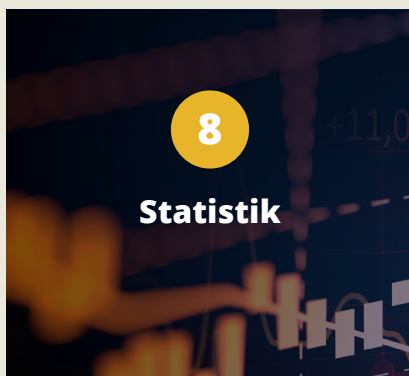


Handbok för skadereglering

vid på- eller avgrävningar av nedgrävd infrastruktur



Skadereglering steg för steg

Denna handbok tar upp de viktigaste stegen för en lyckad skadereglering och föreslår ett arbetssätt som baseras på väl utarbetade processer och erfarenheter från några av landets största nätägare.

En väl fungerande process för att hantera grävskador hjälper nätägaren att få ersättning för skadorna. Den bidrar även till att proaktivt minska antalet skador; en skadevållare som blir betalningsskyldig vill helst inte bli det igen. Handboken är tänkt att kunna användas av såväl små som stora nätägare.

Avgörande för framgångsrik skadereglering är en tydlig process, faktainsamling och dokumentation. Det finns stora fördelar med att alla inblandade parter kan arbeta i samma system eller dokument, från det att skadan kommer in till dess att den är slutreglerad.

Läs igenom alla steg från början till slut. I varje avsnitt finns exempel och hänvisning till specifika mallar som du hittar i [mallgalleriet](#) på [Medlemssidorna](#).

I stöddokumentet [Skadejuridik](#) finns mycket kompletterande information med hänvisningar till gällande lagar och regler för att hantera en rad olika skadesituationer.



**Vid den här symbolen finns hänvisning till relaterade dokument.
Alla dokument ligger i [mallgalleriet](#) på [Medlemssidorna](#).**

1 Skadeanmälan

Så snart en skada upptäcks och anmäls är det viktigt att snabbt komma igång med reparation och reglering. Se till att ha en väl fungerande process för att ta emot skadeanmälningar.

En skada kan komma till nätägarens kännedom genom att

- den som är inblandad i en händelse där en ledning gått av hör av sig till exempelvis Kundservice
- en driftcentral upptäcker ett fel i systemen
- en tekniker rapporterar in skadan
- en drabbad kund ringer in och felanmäler.

Mottagaren

Processen kan inledningsvis se olika ut beroende på vem som får skadan inrapporterad och hur organisationen är uppbyggd kring skadearbetet. I vissa fall kan Kundservice ta emot skadan, boka in en reparation och samtidigt göra en första **faktainsamling**. För andra nätägare startar en intern process, där man förmedlar uppgifterna vidare till den som ansvarar över de olika funktionerna. Exempelvis kan driftcentralen kontaktas för att boka in en reparation medan en annan enhet i organisationen börjar med faktainsamlingen.

Systemstöd

Oavsett vem som tar emot informationen angående skadan måste nätägaren se till att ha en tydlig rutin. Det finns stora fördelar att arbeta i samma system eller dokument, från det att skadan kommer in till dess den är slutreglerad.

Händelselogg

I alla delar av processen är det viktigt att föra händelselogg. Skriv alltid ned vad som sagts i ärendet så att det går att följa hela händelseförloppet. Händelseloggen är en viktig del i bevisföringen och den startar när skadan kommer till nätägarens kännedom.



Dokumentet **Skadereglering** kan användas för registrering av all information och som händelselogg.

2 Första faktainsamlingen

Med en noggrann faktainsamling kan skaderegleringen utföras snabbt. Att föra en händelselogg kan vara avgörande för resultatet och är viktig i bevisföringen.

När skadan har kommit till nätägarens kännedom är det dags för en första faktainsamling. Detta görs med fördel av personen som tar emot skadeanmälan. Ett skadeutredningsarbete bygger till stor del på vad anmälaren minns och rapporterar, därför är det viktigt att omgående få in uppgifter om skadan för en bra start i utredningen. Om uppgifterna förmedlas vidare till en annan person som ska utföra faktainsamling och beställa reparation är det viktigt att ärendet skyndas på eftersom abonnenter ofta är utan el/vatten/fiber/tele etc. Skadevållaren finns på plats och får ofta avbryta sitt arbete med stillestånd på maskiner och personal som följd.

GDPR

Tänk på att hantera alla personuppgifter utifrån GDPR-regler. Lämna inte ut några personuppgifter utan att ha vederbörandes godkännande.

Utredningsarbetet

En väl utförd första faktainsamling hjälper till i det fortsatta utredningsarbetet.

Ta reda på

- om det finns en ledningsanvisning beställd via Ledningskollen.se
- var skadan har skett geografiskt
- vad som orsakat skadan
- vilka kontaktuppgifter som ska användas i den fortsatta utredningen.

Detta är också ett bra tillfälle att informera den som har anmält skadan om vad som kommer att hända och om det är några speciella saker att tänka på, såsom att hålla schakt öppet och säkra området.

Om skadevållaren redan vid första kontakten tar på sig ansvaret för skadan kan utredningen så gott som slutföras i detta steg. Bekräfta via e-post vad som överenskommits. Gå vidare till kapitel 6, Fakturering.

Om skadevållaren inte kan nås per telefon bör e-post- eller brevkontakt tas omgående.



Se brevmall [Skadevållare – första kontakt](#).

Försäkringsbolag

En skadevållare kontaktar ofta sitt försäkringsbolag när det kommer till skador med höga belopp. När försäkringsbolaget sedan kontaktar nätägarens skadereglerare vill de ofta ha ett omfattande underlag samt på vilka rättsliga grunder nätägaren ställer sitt skadeståndskrav.



KOM IHÅG!

All information ska föras in i dokumentet [Skadereglering](#).



Se dokumentet [Skadejuridik](#) för vägledning i hur man hanterar denna typ av ärenden, samt brevmall [Försäkringsbolag](#).

3 Skadebesiktning/ reparation

Reparatören har en nyckelroll och tillhandahåller värdefull information och dokumentation för det fortsatta regleringsarbetet. Skapa goda relationer och bra dialoger med reparatörerna!

Teknikern som reparerar skadan har en viktig funktion i skadeutredningsarbetet. Reparatören är nätägarens ögon och öron på fältet och är oftast den som kommer först till skadeplatsen. Det är viktigt att reparatören förstår vikten av en noggrann redogörelse av skadan. Tydlig dokumentation från utsättning av ledningarna, reparatörens skadebesiktning och foton skapar goda förutsättningar för en framgångsrik reglering av skadan.

Fundera över vilka tekniska möjligheter som finns för att rapportera information/dokumentation. Med ett smidigt system underlättas reparatörens dagliga arbete och processen binds ihop med skaderegleraren om man arbetar i samma system. Finns inget systemstöd kan dokumentet **Skadereglering** användas tillsammans med fotografier och dokumentet **Tidrapport**, via e-post till skaderegleraren som fortsätter utredningsarbetet med de nya uppgifterna.

Reparatörens uppgift

I en väl fungerande skadeutredningsprocess ska reparatören

- fotografera skadeplatsen
- koordinatsätta eller på annat sätt tydliggöra skadans exakta plats
- tillhandahålla information om kostnader för reparation och material.

Reparatören ansvarar också för att lämna en utsaga från platsen.

Den bör besvara:

- Finns utsättningsmarkeringar i området?
- Vilken schaktmetod har använts?
- På vilket djup har ledningen påträffats?
- Finns det övrig information som kan vara relevant för den fortsatta utredningen?



KOM IHÅG!

Eftersom reparatören inte känner till hela händelseförloppet kring uppkomsten av grävskadan är det viktigt att denne aldrig tar ställning tillsammans med skadevållaren. En reparatör ska instrueras att hänvisa den diskussionen till skaderegleringen som tar vid efter att reparatören rapporterat sina uppgifter.

Dokumentationsinsatsen från reparatören är oftast varken stor eller tidskrävande, men för att få in det som standard i skaderegleringsprocessen behöver detta kravställas. Anlitas en entreprenör som reparerar skadorna skrivs skadebesiktning med fördel med i avtalet mellan parterna. Har nätägaren egen personal som reparerar skadan krävs rutinuppdateringar och kvalitetsuppföljning för att säkerställa att momenten verkligen utförs vid varje tillfälle.

Exempel på bra skadebilder:



Foton som visar skadeområdet. Ger en bra uppfattning om omfattningen på skadan och hur den är belägen i förhållande till sin omgivning.



Foton som visar skadan före och efter reparation är värdefull information för regleringen och i bevisföringen.



Dokument **Tidrapport reparatör.**

4 Andra faktainsamlingen

Ytterligare utredning kan krävas för identifikation av skadevållaren och därmed avslut av regleringen. Ta stöd av lagstiftning. Tänk efter om du ska lägga ner mer tid på regleringen. Är det värt det?

I den andra faktainsamlingen är det dags att börja sammanställa information och ta kontakt med skadevållaren inför slutregleringen. Hur detta går till varierar självklart beroende på hur situationen ser ut. Vissa gånger kommer det krävas flera kontakter med skadevållaren medan det andra gånger räcker med att föra fram en bra bevisning som bekräftar vem som är ansvarig. Här spelar händelseloggen en viktig roll.

Gå igenom

- uppgifter från första faktainsamlingen
- dokumentation från reparatör som utfört skadebesiktningen
 - skadeplats
 - fotografier från skadeplats
 - utsaga från reparationstekniker.

Gå även igenom dokumentation från utsättning:

- fotografier
- kvitterat område (vilka ledningar har blivit utsatta)
- eventuella överenskommelser med frågeställare
- tidsfrister och giltighetstider.

Förhoppningsvis finns tillräckligt med information i det här läget och slutreglering av skadan kan göras.



KOM IHÅG!

För händelselogg över alla relevanta uppgifter som framkommer i utredningen.

Fortsatt utredning

Ofta krävs mer utredning för att nå i mål. Ibland finns inget ledningsanvisningsärende att utgå ifrån och då är det svårt att hitta en ansvarig. Ibland finns inte tillräckligt bra dokumentation från utsättning och/eller skadebesiktning och skadevållaren kanske nekar till ansvar. I sådana situationer gäller det att prioritera. Är det värt att lägga ned mer tid på skadeutredningsarbetet eller ska det avbrytas? En stor skada kan vara värd att utreda djupare för att finna en ansvarig medan en mindre skada kan avslutas omgående i brist på tillräckligt med uppgifter. Ta ställning till detta och sätt gärna upp ett regelverk kring hur prioriteringen ska ske.

Om bedömningen är att det är värt att utreda skadan ytterligare fortsätter arbetet. Gå igenom vad som framkommit en gång till, gör nya försök att kontakta alla inblandade, ta ställning till hur skadevållaren agerat utifrån befintliga regelverk och riktlinjer kring schaktning runt ledningarna. Titta även i den statistik som förs, är detta ett upprepat beteende från skadevållaren? Se vidare under kapitel 8, Statistik, som beskriver varför ni som nätägare ska föra Statistik.

Skadejuridik

Ta stöd av lagstiftning kring skadestånd, vårdslöshet, trafikskador etc. Skadereglering är på många sätt ett hantverk och en komplex uppgift. Med stöd av en strukturerad process och juridik kopplat till denna ökar möjligheten att reglera de uppkomna skadorna.



Dokumentet [Skadejuridik](#) samt brevmall [Huvudentreprenör](#), [Prejudikat](#), [Trafikskadelagen](#), [Vårdslöshet](#).

5 Slutreglering

I det här steget fastställs förhoppningsvis vem som är ansvarig för skadan och en överenskommelse nås med skadevållaren. Förberedelser för fakturering görs och fakturauppgifter samlas in.

I den andra faktainsamlingen har dokumentation och bevisning tagits fram, med vilken argumentation förs mot skadevållaren. Vid slutregleringen har båda parter presenterat sina ståndpunkter och man har nått en överenskommelse. Skadevållare utses och parterna är överens om att nätägaren kan skicka en faktura.



KOM IHÅG!

När en överenskommelse nåtts om att fakturera, ska detta bekräftas via e-post.

Fingertoppskänsla

Slutregleringen kan vara en känslig del av processen och den kräver fingertoppskänsla om parterna inte är överens om ansvaret.

Om det råder delade uppfattningar mellan skadevållare och skadeutredare när man försöker avsluta utredningen får skaderegleraren värdera om det är värt att ställa ut fakturan. Vissa väljer att alltid skicka en faktura för att få igång processen, medan andra vill vara mer överens med skadevållaren innan fakturan går iväg. Fakturering och bestridande kräver administration och kostar pengar. Fundera över vilken väg som är lämpligast att gå i detta avseende, varje nätägare måste hitta sitt eget sätt att hantera detta.

Om utfallet är att ingen överenskommelse nås och ingen fakturering sker i det här läget, gå till avsnitt 7, Tvist.

6 Fakturering

När överenskommelse träffats med skadevållaren är det dags att fakturera. Säkerställ att alla fakta är dokumenterade och att alla kostnader för reparation av skadan är redovisade och verifierade.

Om alla steg i processen har fullföljts kan man fakturera.

Ta reda på fakturauppgifter till skadevållare:

- fakturaadress
- eventuell referens och märkning.

Fakturainnehåll

Vad ska och vad får en faktura innehålla? Enligt Skadeståndslagen (1972:207) 2 kap 1§ får nätägaren begära ersättning för reparation av skada och återställning av platsen till ursprungligt skick. Detta är de vanligaste förekommande kostnaderna som faktureras av nätägaren vid skada. Vissa nätägare har fasta priser för att exempelvis gräva av en högspänningsledning eller lägger på en administrationsavgift även för utredningsarbetet.

Avtal med gräventreprenör

Det avtal som nätägaren och dess underentreprenör tecknar med mottagaren av ledningsanvisningen, det vill säga entreprenaden och övriga utförare som ska genomföra grävarbete, behöver innehålla en klausul om skadeståndsansvar.

Exempel på text kan vara:

Den som orsakar skada på ledning i samband med markarbeten utan att ha begärt eller följt ledningsanvisning och dess villkor, är ersättningsskyldig för samtliga kostnader förknippade med reparation av skadan, administrationskostnader och eventuella övriga skadestånd. I samband med skada på anläggning gäller Skadeståndslag (1972:207) 2 kap. 1 § "Den som uppsåtligen eller av vårdslöshet vållar personskada eller sakskada skall ersätta skadan".

Därför är det av största vikt att informera om detta i ledningsanvisningsprocessen när nätägaren eller dess underentreprenör bekräftar att en utsättning utförts genom att skicka en bekräftelse med villkor och riktlinjer som är kopplade till ärendet samt eventuellt en karta.

Detta avtalsförhållande, som ska bekräftas av frågeställaren från utförande entreprenad efter mottagandet av ledningsanvisningen, krävs också för att i ett senare skede ha möjlighet att skicka en faktura vidare till inkasso vid utebliven betalning.

Kostnadsspecifikation

Glöm inte att bifoga kostnadsspecifikation för reparation och återställning till fakturan.

För statistik

När slutregleringen är klar och en faktura är skickad är det viktigt att föra statistik, läs mer om detta i avsnitt 8, Statistik.



Se exempel på hur en **faktura** och en **specifikation** kan vara utformade i **mallgalleriet**.

7 Tvist

Om parterna inte är överens om ansvaret uppstår en tvist. Bedöm värdet av att driva frågan vidare ur ekonomiskt hänseende men även utifrån att stävja ytterligare skador. Ta hjälp av jurist om det behövs.

En central del i skaderegleringen är hur nätägaren hanterar tvister. Oavsett hur väl utfört skaderegleringsarbetet är kommer det att dyka upp situationer där motparten inte är överens med nätägaren. Arbetet med tvister kan vara ansträngande och obekvämt. Eftersom pengar är inblandade är det inte ovanligt att heta diskussioner uppstår. Incitamenten för att lösa en tvist och att få in skadeanspråket till nätägaren är flera. Den uppenbara ekonomiska aspekten att få ersättning för reparationsarbetet är förstås viktig men det är även det proaktiva arbetet att skadevållaren inte gör om samma misstag igen. Med en väl fungerande skadereglering kommer grävskadorna att minska.

Detta avsnitt består av två delar - utebliven betalning samt bestridande av fakturan.

Utebliven betalning

Det är viktigt att sätta en klar rutin för vad som händer om fakturan inte betalas. Inget företag vill ha betalningsanmärkningar eller hamna hos kronofogden. En faktureringsprocess bör därför se ut som följer.

1. Faktura ställs ut.
2. Vid utebliven betalning ställs en påminnelsefaktura ut efter förfallodatum.
3. Vid fortsatt utebliven betalning går ärendet till inkasso som sedan tar ärendet till kronofogden om betalningen uteblir.

Ta ställning till hur uteblivna betalningar som kan komma att bli föremål för inkasso ska hanteras.

- Vissa nätägare tar kontakt med skadevållaren som står angiven på fakturan och förklarar att ärendet kommer att gå till inkasso om betalning uteblir. En sådan kontakt kan leda till att processen går framåt och att skadevållaren slutligen betalar. Händer däremot inget skickas fakturan vidare till inkasso.
- Ska alla fakturabelopp bli föremål för inkasso eller endast fakturor över ett visst belopp?
- Tänk på att inkasso är förenat med kostnader antingen för skadevållaren eller nätägaren.



KOM IHÄG!

För att använda sig av inkasso krävs en avtalad överenskommelse redan innan skadan sker mellan den som har begärt ledningsanvisning och nätägaren eller dess entreprenör som utför ledningsanvisningen. Det är av största vikt att informera om detta i ledningsanvisningsprocessen när nätägaren bekräftar att utsättning utförts eller skickar en karta, med villkor och riktlinjer som är kopplade till varje ärende.

Se exempel på skrivelse i avsnitt 6, Fakturering.

En annan möjlig väg att gå för att få in betalningen är att använda sig av jurister. Ett juristbrev har en tyngd som signalerar att nätägaren är redo att ta skadeståndsanspråket till en rättslig nivå. Bedöm från fall till fall när detta är ett rimligt agerande.

Bestridande

Om parterna inte är överens om en utställd faktura med ett skadeståndsanspråk händer det att en faktura bestrids. Detta avsnitt lämpar sig även väl för ärenden där parterna inte är överens innan en faktura skickats. Exempelvis kan man hoppa från processen Slutreglering direkt till detta avsnitt vid oenighet. Här handlar det om fingertoppskänsla och beslut som nätägaren måste fatta. Vissa nätägare bestämmer sig för att fakturan alltid ska gå iväg, medan andra vill komma överens med skadevållaren innan fakturan ställs ut.

På samma sätt som i den Andra faktainsamlingen och i Slutregleringen är det återigen lämpligt att prioritera. I denna del av processen har redan mycket arbete utförts och en tvist kommer att kräva ytterligare arbete. Ibland handlar det om att gå igenom grävskadaärendet och bevisföringen ännu en gång. Ta ställning till om det är värt att driva det vidare. Sätt upp interna regelverk för hur detta hanteras, blanda in ekonomi i ekvationen, ta hänsyn till värdet av att driva anspråket vidare mot en viss skadevållare som kanske är frekvent återkommande. Förhoppningsvis kommer skadevållaren tänka en extra gång nästa gång det är dags att gräva. I sådana fall kan det vara värt att jobba vidare även om det i det aktuella ärendet inte är försvarbart ekonomiskt. Läs mer om hantering av frekvent förekommande skadevållare under avsnitt 8, Statistik.

Författa ett skarpt brev (e-post) som beskriver hur nätägaren ser på saken. Gå igenom händelseförloppet och förklara varför skadevållaren bär ansvaret. Beskriv även vad som skulle hända om betalningen uteblir. Här gäller det också att ha fingertoppskänsla och värdera situationen. Om anspråket exempelvis gäller en större skada med betydande kostnader kan man låta en jurist författa brevet för att ge tyngd till situationen. I sådana fall är det även lämpligt att hänvisa till rättsliga påföljder om ett svar eller betalning uteblir. I klartext upplyses skadevållaren att ärendet tas vidare till rätten. Värdera när det är värt att ta med upplysning om rättsliga åtgärder. Givetvis är det något som kommer kräva ännu mer arbete.



I dokumentet [Skadejuridik](#) finns argumentationsstöd. Användbara formuleringar finns i mallexemplen [Huvudentreprenör](#), [Prejudikat](#), [Trafikskadelagen](#), [Skadeståndslagen](#), [Vårdslöshet](#).

8 Statistik

Statistik är ett utmärkt hjälpmedel för den enskilde nätägaren men även för hela branschen för att proaktivt arbeta med skador. Ju fler som deltar i statistikinsamlingen desto bättre.

Alla nätägare rekommenderas att föra statistik kring grävskador. Statistiken hjälper nätägare att få koll och kontroll och därigenom en bra möjlighet att arbeta proaktivt med grävrelaterade skador.

Statistiken hjälper bland annat till att

- förstå hur grävskador uppstår
 - Är ledningsanvisning beställd?
 - Vilken schaktmetod har använts?
- följa upp ekonomi
 - Vad kostar grävskadorna?
 - Hur mycket av kostnaderna får vi tillbaka?
- hitta vanligt förekommande entreprenörer som gräver av och göra punktinsatser för att få dem att ändra beteende
- se procentuell fördelning på vilken ledningstyp som grävs av.

Med andra ord fyller statistiken en viktig funktion för uppföljning och åtgärder. Gör statistiken till en naturlig del i grävskadeprocessen, förslagsvis direkt efter att fakturan är skickad.



Använd mallen **Statistik**. Rekommendationen från Grävallvar är att alla fyller i samma mall. Då kan en uppföljning av statistiken göras och utifrån ett stort underlag kan åtgärder vidtas som gör att grävskadorna i Sverige minskar.