



Verksamheten 2018

Innehåll

1	Verksamhetsåret 2018	5
2	Konsumentvägledning och omställningen av energisystemet.....	6
2.1	Konsumentinformation	6
2.1.1	Energiskatten 2018.....	6
2.1.2	Elpriset 2018.....	7
2.1.3	Elmarknaden i medier	7
2.1.4	Gaspriskollen	7
2.1.5	Information till barn och unga.....	8
2.2	Konsumentkontakter.....	8
2.2.1	Antalet ärenden och klagomål ökade.....	8
2.2.2	Flest konsumentkontakter inom området elmarknaden	8
2.2.3	Byrån bidrar till att tvister snabbt kan lösas.....	9
2.2.4	Byrån stöttar även små företag - allvarliga problem har identifierats under året.....	9
3	Förändrade regelverk ger konsumenter ökat skydd	10
3.1	Sänkt beloppsgräns för prövning av tvist hos Allmänna reklamationsnämnden.....	10
3.2	Skriftlig bekräftelse vid telefonförsäljning	10
4	Utbildning och samverkan ökar kunskap om energimarknaderna och konsumentproblem	11
4.1	Information om konsumentproblem på regelbunden basis	11
4.1.1	Beslut om att öka återkoppling till företag	11
4.1.2	Byråns medverkan vid seminarier för att öka kunskap om konsumentproblem.....	12
4.2	Samverkan med andra aktörer för konsumentvägledning	12
4.2.1	Samverkan med Hallå konsument.....	12
4.2.2	Utbildning av kommunala rådgivare	13
5	Verksamheten utvecklas	14
6	Organisation	15

6.1	Styrelse	15
6.2	Kansli	15
6.3	Ekonomiska uppgifter.....	15
7	Bilaga 1 Konsumentproblem på el- och gasmarknaden.....	16

1 Verksamhetsåret 2018

Byråns kärnverksamhet är konsumentinformation och vägledning i frågor som rör el och gas. Huvudmännen för byrån är myndigheterna Konsumentverket, Energimarknadsinspektionen och Energimyndigheten samt branschföreningarna Energiföretagen Sverige och Energigas Sverige.

Elmarknaden genomgår förändringar som berör konsumenter och många söker därför oberoende information. Fler och fler konsumenter hittar till Energimarknadsbyrån och besöken på byråns webbplats ökade till 135.000 under 2018, det är mer än en fördubbling sedan 2017. Under året har byrån bland annat publicerat ny information om elprisets utveckling, förköpsinformation om el och gas, energiskattens utveckling och att den numera faktureras genom elnätsfakturan.

Antalet direktkontakter till Energimarknadsbyrån ökade under 2018, från 1600 till drygt 1800 st. Av dessa var 62% klagomål, vilket visar en fortsatt svagt ökande andel ärenden som gäller klagomål. I likhet med förra året rörde majoriteten av klagomål elavtal. Problemen gällde byte av elhandelsföretag, ångerrätt, lösenavgifter och automatisk avtalsförlängning. Byrån har bidragit till att allvarliga klagomål snabbt återförts till företagen och att de, i många fall, kunnat lösas direkt mellan konsument och företag. Konsumenterna informeras i förekommande fall om möjligheten att anmäla sitt ärende hos ansvarig tillsynsmyndighet eller begära en prövning av tvisten hos Allmänna reklamationsnämnden (ARN).

I september trädde nya lagkrav om skriftlig bekräftelse vid telefonförsäljning i kraft. Det är för tidigt att utvärdera effekterna av de nya skriftliga kraven men en minskning av antalet klagomål som avser telefonförsäljning har observerats.

Under året har beloppsgränsen för prövningar av ARN gällande el- och gasavtal sänkts från 2000 kronor till 500 kronor. Den ändrade beloppsgränsen är en viktig förändring för att få en tryggare elmarknad med fler nöjda kunder. Energimarknadsbyrån har verkat för att beloppsgränsen ska sänkas eftersom en majoritet av tvisterna mellan konsumenter och företag gäller tvister om belopp under 2000 kronor.

Antalet besök på byråns prisjämförelse Gaspriskollen ökade med 35% under 2018, där kan konsumenter hitta information om aktuella gasavtal. Frågor och klagomål som avsett gashandel eller gasnät har varit få, kontakterna har främst avsett val av gasavtal och bristande bytesmöjligheter i Stockholms gasnät.

Under året beslutade styrelsen om en ny strategi för byråns verksamhet med det övergripande målet att bidra till fler nöjda konsumenter på el- och gasmarknaderna.

Kostnaderna för byrån har under året uppgått till 4,25 miljoner kronor. Styrelseledamöterna har inte uppburit något arvode. Närmare ekonomiska uppgifter återfinns i bolagets årsredovisning.

Anna Carlén, VD



2 Konsumentvägledning och omställningen av energisystemet

Opartisk och kostnadsfri konsumentvägledning är Energimarknadsbyråns kärnverksamhet. Vägledningen tillhandahålls av byrån som information via webbplatsen och möjligheter för konsumenter, konsumentvägledare och journalister att ta personlig kontakt via telefon och mail. Även små företag, som är kunder till el- och gasbolag, kan få vägledning av Energimarknadsbyråns rådgivare.

En fördjupad analys av de problem konsumenter beskriver och konsumentmarknaden för el och gas kan ses i bilaga 1. I det här avsnittet beskrivs Energimarknadsbyråns arbete med konsumentvägledning under 2018.

2.1 Konsumentinformation

Energimarknaderna och konsumenterna på marknaderna påverkas i stor utsträckning av de politiska beslut som tas och konsumenter uppfattar ibland förändringen först genom förändrade kostnader och information från företag i en faktura eller ett utskick. Tilliten till elmarknadens aktörer är låg¹ och konsumenter har därför ett behov av att verifiera att information från företag stämmer.

Byråns webbplats hade 135.000 besök under 2018, det var en fördubbling jämfört med föregående år. Konsumenter hittade till webbplatsen genom sökfunktioner på internet, de länkar som finns till webbplatsen hos byråns huvudmän, Hallå konsument samt el- och gasföretag.

Under 2018 efterfrågades opartisk och oberoende information särskilt inom fyra områden som beskrivs nedan.

2.1.1 Energiskatten 2018

Genom ramöverenskommelsen om den svenska energipolitiken som beslutades av regeringen under 2016 höjdes energiskatten den 1 januari både 2017 och 2018. Under 2018 flyttades dessutom kostnaderna för energiskatten över från elhandelsfakturan till elnätsfakturan.

Energimarknadsbyrån har spridit information om energiskattens utveckling och flytten av energiskatt via byråns webbplats. Det fanns ett särskilt intresse av höjningen av skatten då själva flytten i sig inte skulle innebära någon förändring av kostnader. Men eftersom skatten höjdes samtidigt som flytten gjordes blev det svårt för konsumenter att kontrollera att det stämde.

¹ Konsumentverkets konsumentrapporter – Läget för Sveriges konsumenter

Många konsumenter sökte information om energiskatten och webbsidan med informationen var webbplatsens fjärde mest visade sida under året.

2.1.2 Elpriset 2018

Elpriset var relativt högt under hela 2018, bland annat på grund av höga priser på utsläppsrätter och en varm och torr sommar som bidrog till låga nivåer i vattenkraftverkens magasin. Det höga elpriset innebar att många konsumenter sökte information om orsaker till de höga priserna, den fortsatta prisutvecklingen och information inför val av elavtal. Sju av Energimarknadsbyråns tio mest besökta webbsidor under 2018 innehöll information om elprisstatistik, jämförelser av elpriser och val av elavtal.

Konsumentinformationen om prisbildning och elavtal spreds också via intervjuer och artiklar i rikstäckande medier som Ekot, Expressen, Dagens industri och Svenska dagbladet. Artiklarna publicerades både i tidningar och på webben och var, under en period, bland de mest lästa artiklarna. Syftet med byråns medverkan i medier var att uppmärksamma och informera konsumenter om att kostnaderna för el ökar. På så sätt kan konsumenter budgetera för kostnaderna och vidta åtgärder.

2.1.3 Elmarknaden i medier

Medias relativt stora intresse för elmarknaden under 2018 resulterade i totalt 20 - 30 intervjuer och artiklar i rikstäckande medier som Expressen, Svenska dagbladet, SVT, Ekot och lokala tidningar som Vimmerby tidning och Linköping news. Under året har flertalet av artiklarna rört elpriser, strömavbrott, effekttariffer, gemensam elmätning samt val av elhandelsavtal.

Energimarknadsbyrån har även bistått journalister med att granska fakta och säkerställa att en rättvisande bild av energimarknadernas förutsättningar speglas. Några exempel är ansvarsförhållandet mellan elnätsföretag och bostadsrättsförening när en förening överväger att gå från individuell till gemensam mätning för boende, konsumenträttigheter vid strömavbrott och vad som gäller vid automatisk avtalsförlängning.

2.1.4 Gaspriskollen

Under 2018 har Energimarknadsbyråns webbplats utvecklats för att fungera bättre som kanal för konsumentinformation. Energimarknadsbyråns startside förändrades också med syftet att förenkla för konsumenter att hitta information som många konsumenter söker och som inte finns på andra webbplatser.

I samband med förändringarna av webbplatsen lyftes byråns gasprisjämförelse, Gaspriskollen, fram till startsidan. På Gaspriskollen kan konsumenter se och jämföra aktuella gaspriser för olika pristyper och se alla gasleverantörer som finns på marknaden. Jämförelser av priser är ett viktigt verktyg vid val av avtal och gynnar konkurrensen på marknaden genom aktiva kunder.

Förändringen har bidragit till att öka antalet besök till Gaspriskollen med ca 35% jämfört med 2017.

2.1.5 Information till barn och unga

Energimarknadsbyrån sprider information om el- och gasmarknaden och byråns verksamhet till unga genom ett kortfattat informationsblad. Det sprids genom en särskild distributionskanal för lärare. Byrån har genom det bidragit till att kunskapen om el- och gasmarknaden kan öka inom skolvärlden.

Under 2018 beställde 500 skolor tillsammans ca 8500 exemplar av informationsbladet. Det visar på ett ökat intresse för energifrågor i skolvärlden eftersom det är ungefär 3000 fler blad jämfört med 2017.

2.2 Konsumentkontakter

Konsumenter kan kontakta Energimarknadsbyrån via mail eller telefon för att få personlig vägledning. Ärenden hänvisas också till byrån från Hallå konsument, Konsumentverket, branschorganisationer och Energimarknadsinspektionen. Energimarknadsbyrån ger ett samlat svar på konsumenters frågor, utifrån alla lagar, regler och känd rättspraxis inom området.

2.2.1 Antalet ärenden och klagomål ökade

Energimarknadsbyrån tog emot drygt 1800 frågor och klagomål under år 2018. Av dessa direktkontakter var drygt 1100 klagomål och de utgör därmed ungefär 62 % av konsumentkontakterna med byrån. Många av frågorna rör val av elavtal såsom val av elpristyp, höga elpriser har ökat antalet frågor av denna typ under året. Ökningen av antalet frågor och klagomål kan delvis bero på att antalet besök på webbplatsen dubblats under året.

I år har nästan var fjärde konsument tagit kontakt med byrån digitalt, via webbplatsen. Det är en viss ökning, men huvuddelen av kontakterna inkom per telefon. Det stora antalet telefonkontakter beror troligen på att frågorna ofta är detaljerade och många faktiska förhållanden måste redas ut innan vägledning kan ges för att vara relevant för konsumentens situation.

2.2.2 Flest konsumentkontakter inom området elmarknaden

Många konsumenter kontaktar byrån för att få förköpsinformation, kontrollera information de har fått från ett företag eller för att få mer information om vilka möjligheter de har att överklaga ett företags beslut i ett klagomålsärende. Konsumenterna informeras i förekommande fall om möjligheten att även anmäla sitt ärende hos ansvarig tillsynsmyndighet eller anmäla en tvist till prövning av Allmänna

reklamationsnämnden.

Flest frågor och klagomål gäller området elhandel, följt av elnät, gashandel och därefter gasnät. Elprisets utveckling under 2018 har bidragit till ett ökat behov av förköpsinformation gällande el.

Byråns verksamhet omfattar endast el- och gasmarknadsfrågor men det kan noteras att även några klagomål och frågor om fjärrvärme har inkommit under året. Energimarknadsbyråns kansli har under året diskuterat med branschorganisationen Energiföretagen Sverige om möjligheten att inkludera fjärrvärme i byråns ansvarsområde. Det skulle ge konsumenter möjligheter att få information och hjälp vid tvister även med fjärrvärmeföretag. Styrelsen ställde sig positiva till att inkludera fjärrvärme i verksamheten under 2019.

2.2.3 Byrån bidrar till att tvister snabbt kan lösas

Energimarknadsbyrån har i vissa fall medlat mellan en konsument och ett företag vid en tvist. Byrån har genom det bidragit till att allvarliga klagomål som rör speciellt sårbara kundgrupper, eller särskilt komplexa klagomål, snabbt återförts till företagen. Byrån har i dessa fall också medverkat till att klagomålet utretts och i majoriteten av ärenden har de kunnat lösas direkt mellan företag och konsument.

2.2.4 Byrån stöttar även små företag - allvarliga problem har identifierats under året

Energimarknadsbyrån ger även vägledning till små företag eftersom de på många sätt har samma förutsättningar som konsumenter. Av det totala antalet ärenden var andelen näringsidkare som kontaktade Energimarknadsbyråns vägledning ca 9%.

Majoriteten av ärendena har rört elavtal som tecknats genom fullmakter som tidigare givits till en elavtalsförmedlare och där fullmakten sedan har överlåtits till annan part. Elavtalen har inneburit orimligt höga elpriser och i vissa fall brytavgifter på långt över 100.000 kr. I vissa fall har avtalen aldrig skickats till företag och vid kontakt anges mycket långa uppsägningstider på uppåt 10 år.

Energimarknadsbyrån konstaterar att skyddet för näringsidkare och möjligheter till tvistlösning är mycket sämre än för konsumenter. Klagomålen har visat på ett stort behov av vägledning för små och mikroföretag där resurser och möjligheter till juridiskt ombud är begränsad.

På grund av det stora behovet av vägledning om ogiltiga fullmakter och avtal tog Energimarknadsbyrån fram en skriftlig vägledning som publicerades under september. Över 200 personer har hittills använt vägledningen som också har efterfrågats av elhandelsföretag.

3 Förändrade regelverk ger konsumenter ökat skydd

Under 2018 har två viktiga förändringar av regelverk som rör konsumentskyddet trätt i kraft.

3.1 Sänkt beloppsgräns för prövning av tvist hos Allmänna reklamationsnämnden

Under året har beloppsgränsen för prövningar av ARN gällande el- och gasavtal sänkts från 2000 kronor till 500 kronor. Energimarknadsbyrån har verkat för att beloppsgränsen ska sänkas eftersom en majoritet av konsumenterna som kontaktar byrån har tvister som gäller belopp under 2000 kronor. Förändringen av beloppsgränsen är en viktig förändring för att få en tryggare elmarknad med fler nöjda kunder.

3.2 Skriftlig bekräftelse vid telefonförsäljning

Många klagomål avser uppsökande försäljning av elavtal. I september trädde nya lagkrav om skriftlig bekräftelse vid telefonförsäljning i kraft. Det är för tidigt att utvärdera effekterna av de nya skriftliga kraven men en minskning av antalet klagomål som avser telefonförsäljning har observerats.

Energimarknadsbyrån har informerat konsumenter om förändringen och förmedlat information till tillsynsmyndigheter och medier om preliminära effekter av kraven på klagomål.

4 Utbildning och samverkan ökar kunskap om energimarknaderna och konsumentproblem

En av byråns uppgifter är att identifiera konsumentproblem inom energimarknadsområdet, sammanställa och redovisa dessa för myndigheter, branschorganisationer och företag. Att öka kunskapen om konsumentproblem bidrar till att åtgärder som minskar problemen kan vidtas av tillsynsmyndigheter och aktörer på marknaden.

4.1 Information om konsumentproblem på regelbunden basis

Information om konsumentproblem ges fyra gånger per år till byråns styrelse som består av myndigheter med tillsynsansvar och branschorganisationer. Energimarknadsbyrån träffade också tillsynsmyndigheterna Energimarknadsinspektionen och Konsumentverket tre gånger under året för att diskutera de utmaningar och problem som identifierats i kontakt med konsumenter. Byrån har också vid förfrågan lämnat mer detaljerade underlag inför tillsynsinsatser.

Energimarknadsbyrån är utsedd av Energimarknadsinspektionen att vara Sveriges kontaktpunkt för el- och gaskonsumenter. Funktionen som kontaktpunkt har bland annat medfört en löpande dialog med myndigheten.

Byrån har under året även haft återkommande kontakter med huvudmän, myndigheter och organisationer. Syftet med dessa kontakter har varit att få bästa möjliga underlag för information och råd samt att åstadkomma förbättringar för konsumenterna inom energimarknadsområdet.

4.1.1 Beslut om att öka återkoppling till företag

Under 2018 tog byråns styrelse beslut om en plan för regelbunden återkoppling till företag. Företag med tio klagomål eller mer per kvartal kommer att få fördjupad företagsspecifik statistik. Informationen till företagen syftar till att ge en tydligare bild av klagomål och därmed vilka åtgärder som företaget kan vidta för att öka kundnöjdheten.

I genomsnitt åtta företag hade tio klagomål eller mer varje kvartal under 2018. Under 2018 träffade Energimarknadsbyrån representanter för tre elhandelsföretag för att diskutera marknadens utveckling och konsumentproblem. Under 2019 kommer byrån att börja arbeta enligt planen för regelbunden återkoppling.

4.1.2 Byråns medverkan vid seminarier för att öka kunskap om konsumentproblem

Energimarknadsbyrån kan genom de många konsumentkontakterna ge konsumenter en röst när beslutsfattare, politiker och branschrepresentanter träffas. Under året har byrån bland annat medverkat på Energiföretagen Sveriges regionmöten och möten för elmarknadsråd samt Energimarknadsinspektionens resp. Energimyndighetens seminarier. Syftet var att sprida information och öka kunskaper om konsumentproblem på energimarknaderna.

Under året har byråns medarbetare medverkat i referensgrupper för mättningsföreskrifter, en ny elmarknadsmodell och elmarknadshubben. Förutom nämnda grupper har byrån även haft en representant i EU-kommissionens arbetsgrupp för konsumenter på energimarknaden. Byrån har vidare en ledamot i Fjärrvärmenämnden.

4.2 Samverkan med andra aktörer för konsumentvägledning

Byrån tillhandahåller stöd till konsumentvägledare i deras ärenden och svarar på frågor och klagomål om el och gas som inkommit till Konsumentverkets vägledningstjänst "Hallå konsument". Byråns vägledning kompletterar de kommunala konsumentvägledarna och Hallå konsument genom att ha juridisk expertis inom området el och gas och djupa kunskaper om hur energimarknaderna fungerar och hur den förändras. Energimarknadsbyrån genomför också varje år aktiviteter i samverkan med olika organisationer för att bidra till en bra konsumentvägledning inom området el och gas.

4.2.1 Samverkan med Hallå konsument

Upplysningstjänsten Hallå konsument startade år 2015 och tjänsten innebär ett samarbete mellan Konsumentverket, konsumentbyråerna och informationsansvariga myndigheter. Hallå konsument har uppåt 2 miljoner besökare på sin webbplats varje år och Energimarknadsbyrån är informationsansvarig för några av webbsidorna om el och gas. Frågor och klagomål som kommer in till Hallå konsuments vägledning hänvisas till Energimarknadsbyrån när det är lämpligt. Hur många ärenden som hänvisas har inte kunnat registreras eftersom konsumenter inte alltid uppger att de har hänvisats av Hallå konsument.

Under 2018 har Energimarknadsbyrån deltagit på de möten som anordnas av Hallå konsument. Energimarknadsbyrån har också gått ut med en gemensam nyhet tillsammans med Hallå konsument om ett konsumentproblem som uppmärksammats. Syftet var att uppmärksamma konsumenter på ett elhandelsföretag som fakturerade sina kunder med orimligt höga elpriser.

4.2.2 Utbildning av kommunala rådgivare

Byrån har fortsatt haft regelbundna kontakter med konsumentvägledare, budget- och skuldrådgivare samt energi- och klimatrådgivare i kommunerna. Byrån medverkar i Konsumentverkets frågedatabas. Genom databasen kan byrån snabbt ge vägledarna svar i aktuella konsumentfrågor genom att frågorna och svaren är sökbara. Informationen kan därmed nå flera hundra vägledare samtidigt, vilket medför en arbetsbesparing och effektivisering av såväl byråns som vägledarnas rådgivning.

Vidare medverkade byrån vid två tillfällen i Energimyndighetens utbildning av nya energi- och klimatrådgivare.

5 Verksamheten utvecklas

Under 2018 har en ny strategi för byråns verksamhet utvecklats och beslutats. Strategin gäller perioden 2018 – 2020 och tre mål för verksamheten har formulerats:

- Konsumenter känner till och söker sig till byrån för vägledning om el- och gasmarknadsfrågor.
- Konsumenterna kan göra välinformerade beslut på el- och gasmarknaden genom byråns information och vägledning
- Byrån tillhandahåller information som är värdefull för huvudmän och företag som bidrar till att marknaden utvecklas så att fler konsumenter blir nöjda.

I strategin anges också fyra strategiska val för perioden 2018 – 2020:

- Byråns kärnverksamhet är rådgivning till konsumenter.
- Byråns verksamhet ska fokusera resurser till de områden som nyttjar byråns oberoende ställning och komplettera andra aktörers verksamheter.
- Byrån ska tillhandahålla begriplig och enkel information som underlättar för konsumenten att förstå och kunna fatta beslut.
- Byrån ska arbeta mer proaktivt och utåtriktat för att fler konsumenter ska kunna ta beslut som de är nöjda med.

Idag söker de flesta konsumenter information på internet, det har blivit en av de viktigaste kanalerna för att nå konsumenter med information. För att kunna realisera ambitionen att öka kännedomen om byrån och tillhandahålla ny och användbar information har byråns webbplats uppgraderats under året. Den nya webbplatsen har en modern programkod som tillåter en flexibel layout så att informationen även kan ses på surfplattan och i mobilen. Byråns medarbetare har också arbetat med att utveckla befintliga texter för att göra dem mer lättillgängliga. Antalet besök har genom insatserna dubblats, jämfört med förra årets besöksantal.

Byrån har under 2018 gjort förändringar för att uppfylla de nya lagkraven på hantering av personuppgifter. Bland annat implementerades ett nytt ärendehanteringssystem, nya rutiner skrevs och avtal tecknades med personuppgiftsbiträden.

Byråns styrelse har under året besökt Dansk energi och det danska energi-, försörjning- och klimat departementet för att utbyta information i aktuella frågor om elmarknadshubben, tillsyn och reglering.

6 Organisation

6.1 Styrelse

Ledamöter utsedda av Konsumentverket:

Peter Vikström, (ordförande)

Marija Borenius

Emelie Neidre (suppleant)

Ledamöter utsedda av Energimarknadsinspektionen:

Karima Björk

Thomas Björkström

Marie Larsson (suppleant)

Ledamot utsedd av Energimyndigheten:

Anna Johansson Norlén

Ledamöter utsedda av Energiföretagen Sverige:

Anders Möller

Louise Marcelius

Catherine Lillo (suppleant)

Ledamöter utsedda av Energigas Sverige:

Mathias Edstedt

Maria Malmkvist (suppleant)

6.2 Kansli

Anna Carlén, VD

Martin Bengtsson, jurist/rådgivare (tjänstledig från 1 oktober)

Rebecka Ingelman, jurist/rådgivare

Tor Ny, jurist/rådgivare (vikarie för Martin Bengtsson)

Gösta Bladh, rådgivare (konsult)

6.3 Ekonomiska uppgifter

Bolagets medel har tillskjutits av Energiföretagen Sverige, Energigas Sverige samt Energimarknadsinspektionen. Styrelseledamöterna har inte uppburit något arvode. Närmare ekonomiska uppgifter återfinns i bolagets årsredovisning.

7 Bilaga 1 Konsumentproblem på el- och gasmarknaden

I bilagan presenteras de vanligaste konsumentproblemen som rapporterats av konsumenter till Energimarknadsbyråns vägledning.

Fördelning av antalet ärenden för vardera område kan ses i grafen nedan.

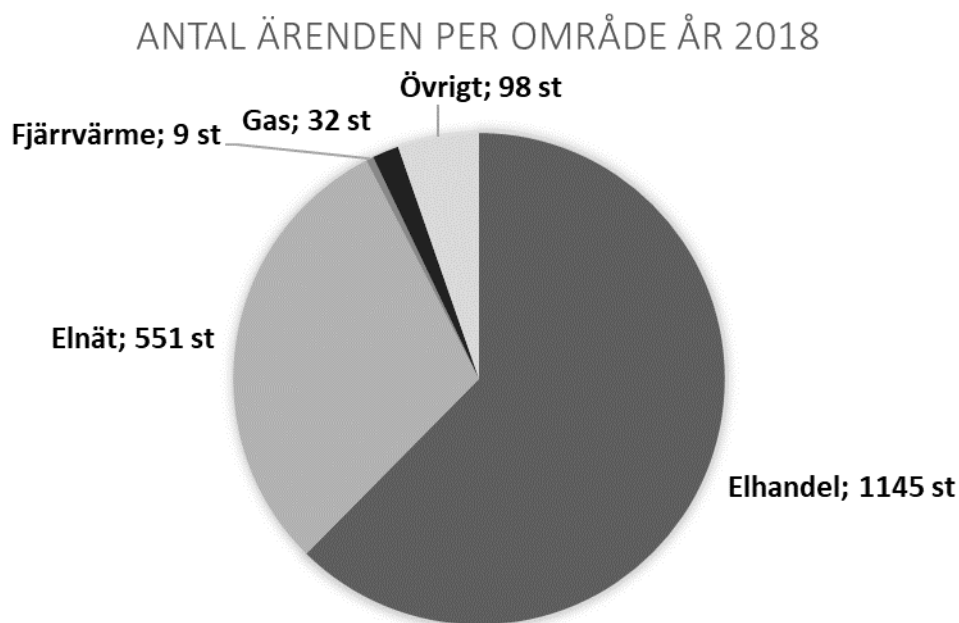
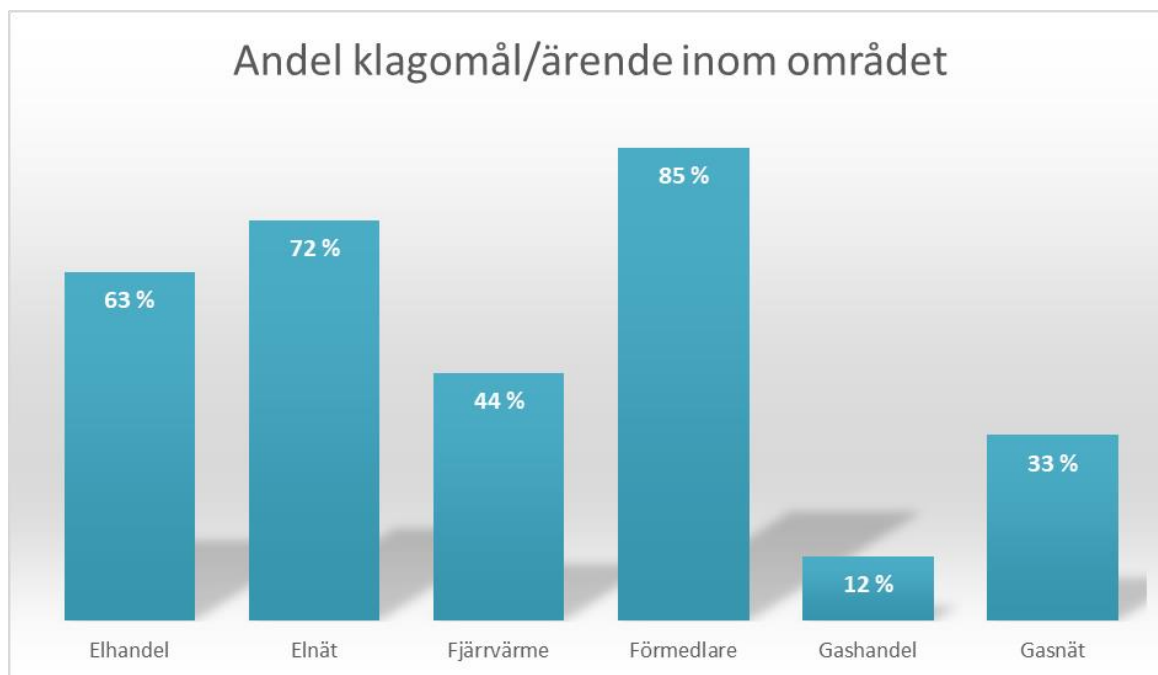


Diagram 1. Antal konsumentkontakter, både frågor och klagomål, per område under 2018.

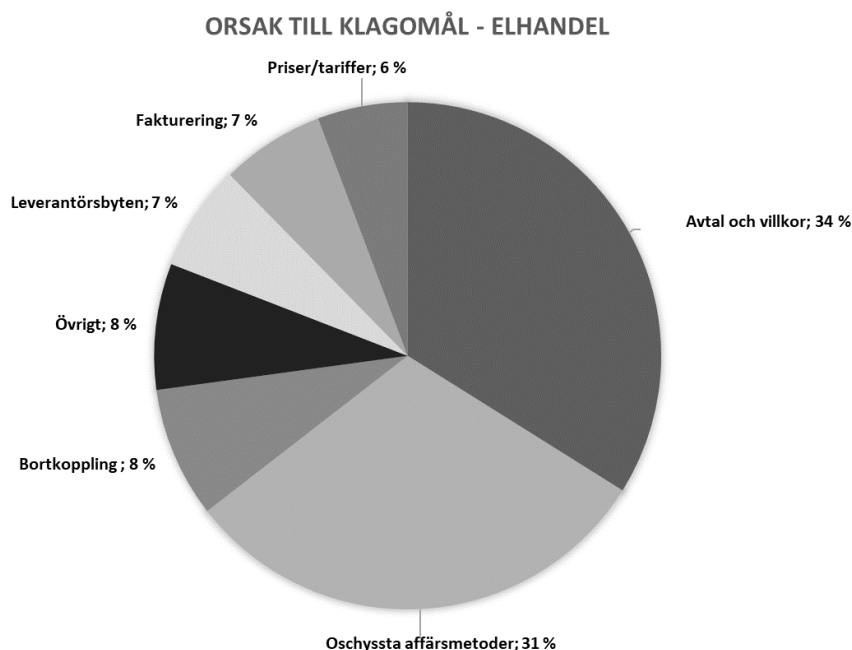
Andelen klagomål var 62% men varierade kraftigt mellan de olika områdena. Andelen som kontaktat byrån på grund av att de vill klaga och/eller har en tvist med ett företag visas i diagram 2.



Andelen klagomål från konsumenter är störst för förmedlare av elavtal. Klagomålen gäller främst hanteringen av fullmakter, men klagomål har också handlat om marknadsföring och metoden för försäljning av tjänsten.

Klagomål och frågor inom området elhandel

Inom området elhandel handlar en majoritet av frågor och klagomål om val av elavtal och byte av elhandelsföretag. I diagram 3 framgår fördelningen av klagomål som inkommit från konsumenterna. Endast kategorier med många klagomål visas i diagrammet, kategorier med enstaka klagomål har samlats under "övrigt".



Fördjupad information om klagomål inom området elhandel

Vad klagar konsumenterna på gällande avtal och villkor?

Merparten av klagomålen som har inkommit till byrån har rört elhandelsavtal. Klagomål med koppling till automatisk förlängning av elprisavtal (30%), lösenavgifter (25%) och ångerrätt (20%) utgör den största delen av klagomålen i kategorin avtal och villkor. De klagomålskategorier som finns inom området kopplar till varandra på olika sätt eftersom de ingår i köp- och bytesprocessen av elavtal.

Klagomål om automatisk avtalsförlängning av elprisavtal fortsatte att komma in under året. Klagomålen tyder på att en del elhandelsföretag inte lever upp till reglerna i lagen om konsumentskydd vid

automatisk avtalsförlängning² som trädde i kraft 2015. Av klagomålen framgick att konsumenter krävdes på lösenavgift vid byte av elhandlare på grund av avtalsbrott mot en ny/förlängd bindningstid eller uppsägningstid. I vissa fall har konsumenten inte hade fått tydlig information om avtalsförlängningen och därför missat att avtalet förlängts.

Det är Energimarknadsbyråns erfarenhet att information om att konsumenten måste säga upp avtalet för att undvika förlängning skulle nå fram bättre om informationen var tydligt åtskild från marknadsföring. Energimarknadsbyrån noterar också att många företag förlänger avtalen med villkor som är sämre för konsumenten än det ursprungliga avtalet. Det nya avtalet har också ofta en bindningstid på 12 månader eller mer och binder konsumenten till avtal med högre kostnader.

När det gäller lösenavgifter är ett vanligt problem att vissa elhandelsföretag tillämpar höga schablonbelopp för den återstående tiden av bindningstiden. Det innebär att konsumenter kan drabbas av oskäligt höga lösenavgifter.

Många klagomål gäller problem när konsumenter vill nyttja sin ångerrätt. Orsakerna till klagomålen är att det är svårt att komma i kontakt med elhandelsföretaget för att ångra avtalet, att företaget inte bekräftar eller noterar att elavtalet har sagts upp eller att elhandlaren hävdar att konsumenten ändå måste betala en lösenavgift. Ibland genomförs bytet av elhandlaren med hjälp av den fullmakt som konsumenten lämnat vid tecknandet av elavtalet, trots att avtalet ångrats.

Vad klagar konsumenter på gällande oschyssta affärsmetoder?

Inom området oschyssta affärsmetoder gäller klagomålen främst marknadsföring, negativ säljmetod och fullmakter.

Klagomålen inom området marknadsföring gäller främst felaktiga eller missvisande uppgifter som använts för att förmå konsumenten att ingå avtal. Framför allt gäller marknadsföringen elpriser eller uppgifter om att kundens nuvarande elleverantör ska höja sina priser kraftigt.

Många av klagomålen inom området negativ säljmetod gäller uppsökande försäljning. Negativ säljmetod innebär till exempel att konsumenten förmås tacka ja till ett muntligt avtal på ett sätt som ger konsumenten en oriktig uppfattning om att han/hon bara har tackat ja till att få information. Problemen med negativ säljmetod som uppstår vid telefonförsäljning förväntas minska framöver då nya lagkrav trädde ikraft under 2018. Kraven innebär att konsumenten ska ge en skriftlig bekräftelse för att ett avtal ska bli giltigt vid uppsökande telefonförsäljning.

Under 2018 har ett stort antal klagomål inkommit från näringsidkare som anger att ogiltiga fullmakter använts för att teckna elavtal åt företaget. Avtalen innebär höga elpriser, långa uppsägningstider och höga lösenavgifter vid avtalsbrott. Klagomålen gäller främst ett elhandelsföretag på elmarknaden.

² Lag (2014:1449) om konsumentskydd vid automatisk avtalsförlängning.

Vad klagar konsumenter på gällande bortkoppling?

Att få elen avstängd får allvarliga konsekvenser för konsumenter. Energimarknadsbyrån har upptäckt att många inkassobolag som anlitas av elhandelsföretag och elnätsföretag tillämpar ellagens bestämmelser på ett felaktigt sätt.

När ett väsentligt avtalsbrott beror på konsumentens betalningsförsummelser har konsumenten ett utökat skydd enligt 11 kap. 4 § ellagen (1997:857). Många av de konsumenter som kontaktat Energimarknadsbyrån har istället bortkopplats enligt 11 kap. 3 §.

Skillnaden mellan de två paragraferna innebär att om tiden för betalning gått ut och konsumenten därefter har fått skälig tid att vidta rättelse ska konsumenten enligt 11 kap. 4 § delges en uppmaning att betala inom tre veckor. Socialnämnden i den kommun där konsumenten bor ska samtidigt meddelas att konsumenten riskerar att få elöverföringen avbruten.

Byrån har uppmärksammat att många konsumenter bortkopplas enligt 11 kap. 3 §, där uppmaning med tre veckors betalningsfrist samt meddelande till Socialnämnden inte ingår i processen. Konsumenten har därför inte samma möjligheter att ordna en finansiering för att betala sin kapitalskuld till elbolaget.

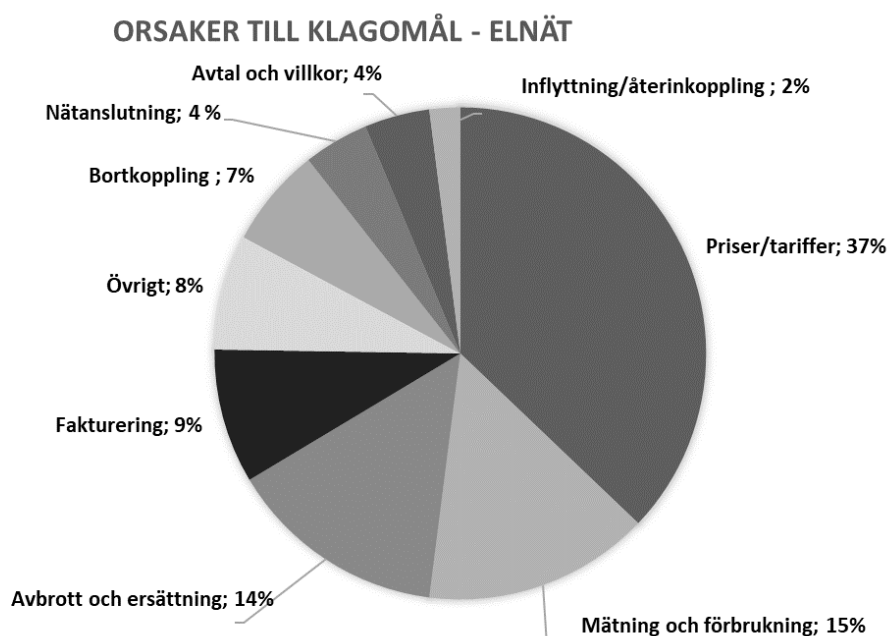
Det är tydligt att 11 kap. 4 § ska användas vid betalningsförsummelse. Allmänna reklamationsnämnden (ARN) har fattat beslut i ett ärende där ett företag inte kunde visa att meddelande till Socialnämnden hade skickats. I övrigt hade processen för 11 kap. 4 § följts. ARN beslutade att företaget inte hade rätt att stänga av elen och var skadeståndsskyldigt (dnr 2017-00980).

Byrån kommer att arbeta vidare med denna problematik under 2019.

Frågor och klagomål inom området elnät

De vanligaste frågorna inom området elnät gäller priser, därefter frågar konsumenter om mätning och förbrukning samt om anslutning till elnät. Den gemensamma nämnaren för kategorierna och frågorna är att de främst gäller kostnader.

De vanligaste klagomålen gäller priser, i diagram 4 visas fördelningen av klagomål kategoriserat utifrån vad klagomålen gäller. Endast kategorier med många klagomål visas i diagrammet, kategorier med enstaka klagomål har samlats under "övrigt".



Vad klagar konsumenter på gällande priser/tariffer?

Många elnätsföretag höjde sina avgifter under året, vilket medförde högre elnätskostnader för hushållen. SCB:s prisstatistik visar att totalkostnaden för elen för många hushåll ökat, eftersom elpriserna varit relativt höga under året har elkostnader varit ett ämne uppmärksammat av medier.

Kundernas frågor och klagomål har bland annat handlat om höjningar av elnätsavgifter och vad den förändrade utformningen av tariffer innebär för kundens sammanlagda elnätskostnader samt om den nya avgiften är tillåten enligt lag.

Vad klagar konsumenter på gällande mätning och förbrukning?

Inom området mätning och förbrukning handlar klagomålen om företagens hantering av klagomål som gäller mätare som konsumenten misstänker mäter fel eller är felkopplade. Klagomålen gäller också utebliven mätning och korrigering av kostnader efter byte av mätare.

Vad klagar konsumenter på gällande avbrott och ersättning?

Majoriteten av klagomålen gäller många korta avbrott och företagens bedömningar av rätten till skadestånd vid följdskador efter avbrott som varat kortare än 12 timmar.

Gas

Antalet ärenden inom områdena gashandel och gasnät är lågt, totalt 32 stycken och av dessa var det endast 5 klagomål. Det är för få klagomål för att dra slutsatser om vilka områden som skulle kunna vara problematiska för konsumenter. Det vanligast förekommande klagomålet inom området gas rör det faktum att det endast finns ett gashandelsföretag som säljer gas till konsumenter i Stockholms gasnät.

Det låga antalet ärenden tyder på att gasmarknaden fungerar väl.