

# **Verksamhetsberättelse**

**Konsumenternas Energimarknadsbyrå**  
**2020**

## Innehåll

VD har ordet .....	3
Året i korthet .....	4
Uppdrag och styrning .....	5
Mål och vision.....	6
Vägledningen.....	7
Webbinformation .....	7
Publicering av företag med många klagomål .....	7
Elmarknaden i medier .....	7
Konsumentkontakter.....	7
Lärdomar från vägledningen .....	10
Samverkan.....	10
Statistik – ärenden 2020.....	12
Organisation .....	13

## VD har ordet

Under året fortsatte Energimarknadsbyråns utåtriktade arbete att ge positiva resultat. Ett mål var att öka besöken till webbplatsen och därigenom ge fler möjlighet att ta del av byråns vägledning och information. År 2020 hade webbplatsen 655 000 unika besök vilket innebär att den positiva trenden förlängdes då webbplatsen 2018 och 2019 hade 135 000 respektive 430 000 unika besök.

En effekt av byråns höga kännedom är att antalet konsumenter och småföretagare som kontaktat byråns vägledning under året har ökat till drygt 3 800 kontakter, vilket kan jämföras med 2 900 kontakter 2019. Småföretag har stått för en stor del av de ökade kontakterna. År 2019 svarade småföretagare för 12 procent av samtliga kontakter medan motsvarande siffra 2020 uppgick till ungefär 22 procent.

Ökningen av antalet kontakter till byråns vägledning beror dels på den höga kännedomen dels på att en handfull elhandelsföretag och förmedlare under året har genererat ovanligt många klagomål. Klagomålen mot dessa företag har blivit allvarligare under 2020 och har till exempel handlat om bluffakturor, hot om att skicka fakturor till inkasso och kronofogden, hot om fränkoppling samt klagomål som avser situationer då enskilda företag påstår att det finns giltigt avtal trots att kunden aldrig varit i kontakt med företaget eller endast godkänt mer information från företaget. Byrån har även fått klagomål från kunder som kopplats bort från elnätet på initiativ från elhandelsföretag eller förmedlare trots att det förelåg en tvist. Mer än 67 procent av samtliga klagomål från kunder på elhandelsmarknaden kan adresseras till företag som funnits med på Svensk Handels varningslista eller på byråns klagomålslista.

Energimarknadsbyrån har på sin webbplats fortsatt att redovisa elhandelsföretag och förmedlare som har ovanligt många klagomål. Detta med syfte att stärka konsumenterna exempelvis vid val av elavtal.

Energimarknadsbyrån har fortsatt att löpande sammanställa skriftliga rapporter över inkommande klagomål. Rapporterna skickas till enskilda företag, så att de kan genomföra åtgärder för att minska klagomålen och arbeta bort aktuella konsumentproblem. Med samma syfte har byrån även i några fall haft dialogmöten med enskilda företag.

Kontakten har med det stora flertalet företag fungerat mycket bra där byrån upplever att dialogen i realiteten stärker konsumenter och småföretagare. Under året har dock mycket kraft också lagts på dialog med en handfull företag som tycks sakna ambitioner att komma till rätta med kundproblem och förbättra de metoder som klagomålen handlar om.

Antalet kontakter till byrån avseende gas och fjärrvärme har varit relativt få under året och har vardera endast motsvarat ungefär en procent av samtliga ärenden. För ärenden som rörde gashandel och gasnät är det särskilt frågor om priset som har intresserat konsumenterna. Även när det gäller fjärrvärme så är priset den enskilt vanligaste orsaken till kontakt med byrån men det har också förekommit klagomål om bland annat fakturering och enskilda avtalsvillkor. Den del av webbplatsen som avser fjärrvärme besöktes av lite mer än 9 000 unika besök. Motsvarande siffra för gas var 24 000 unika besök, varav drygt 9 000 till Gaspriskollen.

Efter drygt två och ett halvt år lämnade VD Anna Carlén sitt uppdrag och ersattes den 27 juni av Thomas Björkström.

*Thomas Björkström*

## Året i korthet

Två tydliga fenomen präglade året för Energimarknadsbyrån, Covid-19 och en ökad intensitet och närvaro av en handfull elhandelsföretag och förmedlare som under året har genererat ovanligt många och allvarliga klagomål.

Covid-19 tog sitt grepp om Sverige i slutet av årets första kvartal vilket för byrån resulterade i flera inställda utbildningar och seminarier. Några av aktörerna har också använt pandemin som inkörspport till kunderna. *"På grund av Covid-19 har vi fått uppgift att sänka ditt elpris med 50 procent"* är ett ungefärligt citat som under ett tag återkom i vägledningen från kunder som berättat hur de har lurats av forcerande telefonförsäljare. Särskilt småföretagare och äldre personer tycks ha varit måltavlor för dessa oseriösa försäljningsmetoder.

Förekomsten av elhandelsföretag och förmedlare som genererat mycket allvarliga klagomål på marknaden har ökat antalet inkommande ärenden kraftigt till byrån, vilket har inneburit att byrån under vissa perioder avsatt stora delar av sina resurser till vägledningen av de personer som kontaktat oss. Under året har byrån också sett nya elhandelsföretag och förmedlingsföretag kliva in i marknaden som från starten har efterhärmat de aktörer som använder oseriösa försäljningsmetoder.

Energimarknadsbyråns klagomålslista har under året besökts av ungefär 140 000 kunder. Listan har uppdaterats kvartalsvis. Med rådande läge på elhandelsmarknaden har den information som byråns klagomålslista erbjuder blivit ännu viktigare för konsumenter och småföretag vid byte av elhandelsföretag.

Den 1 maj ändrades lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler med följden att elhandelsföretaget ska ge konsumenten en ångerrättsblankett i samband med att elhandelsavtal ingås, vilket med utgångspunkt från klagomål som byrån tar emot är en förändring som stärker konsumenterna.

Allmänna reklamationsnämnden har under året också fattat några beslut som tydliggjort konsumentens rättigheter, bland annat ett beslut som innebär stöd för konsumenter som lurats in i ett elavtal genom att svara på ett sms endast med avsikten att få mer information. I beslutet bedömer ARN att informationen i sms:et inte var tillräckligt tydlig och begriplig för att konsumenten skulle förstå att det handlade om ett bindande avtal. Konsumenten ansågs därför inte vara bunden av avtalet.



Byråns huvudmän är:



## Uppdrag och styrning

Energimarknadsbyrån ger konsumenter opartisk och kostnadsfri vägledning i frågor som rör el, gas och fjärrvärme. Byrån ska fånga upp konsumentproblem och föra dem vidare till berörda myndigheter enskilda företag och branscher.

Byrån har också i uppdrag att bidra till att konsumenter kan fatta välinformerade beslut på el-, gas- och fjärrvärmemarknaderna. Det gör byrån bland annat genom att:

- ge information om konsumentens och företagets rättigheter och skyldigheter,
- beskriva hur konsumenten går vidare i en tvist eller gör en anmälan till myndighet,
- vid behov hjälpa konsumenten i dennes kontakt med företag för att underlätta tvistlösning,
- ge information som är relevant vid val av olika typer av avtal, samt
- förklara lagar, regler och villkor.

Energimarknadsbyrån tillhandahåller Gaspriskollen, en oberoende prisjämförelse för gashandelsavtal.

Byrån är, efter överenskommelse med Energimarknadsinspektionen, utsedd till gemensam nationell kontaktpunkt för konsumenter på el- och naturgasmarknaderna. Det innebär bland annat att byrån har som uppgift att se till att konsumenterna får tillgång till all nödvändig information om sina rättigheter, lagstiftning och möjligheter till tvistlösning. Bakgrunden till detta är att samtliga europeiska medlemsstater, genom krav i direktiv, är skyldiga att se till att det finns en sådan kontaktpunkt.

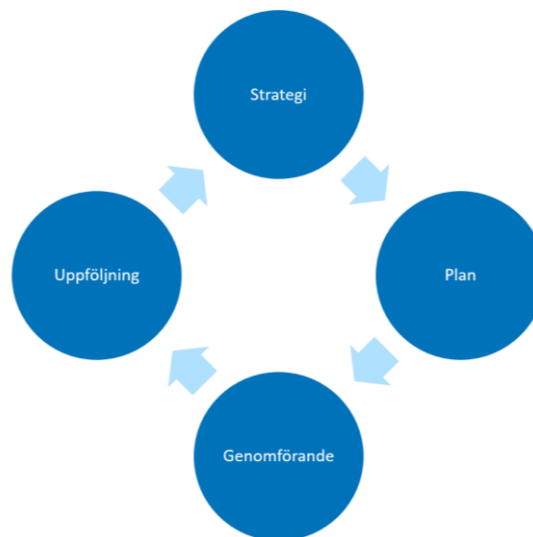
Energimarknadsbyråns styrelse är tillsatt av tre myndigheter och två branschorganisationer: Konsumentverket, Energimarknadsinspektionen och Energimyndigheten samt Energigas Sverige och Energiföretagen Sverige. Myndigheterna har majoritet i styrelsen och det är en representant utsedd av en myndighet som har ordförandeposten i byråns styrelse. Genom dessa förutsättningar säkerställs byråns självständiga och opartiska ställning.

## Mål och vision

Syftet med Energimarknadsbyråns verksamhet är att bidra till:

1. Stärkta konsumenter som känner till konsekvenser av beslut, sina rättigheter och får korrekt klagomålshantering.
2. Snabb och korrekt tvistlösning för konsumenter.
3. Ökad dynamik på marknaden genom att konsumenter kan ta välinformerade beslut.
4. Ökad kundnöjdhet genom att företag kan vidta åtgärder för att minska antalet klagomål.
5. Ökad kunskap hos tillsynsmyndigheter om aktuella konsumentproblem.
6. Säkrare konsumenter genom att hjälpa enskilda företag att öka sina insikter om hur de ska stärka sina kundrelationer.

För att bidra till avsedda effekter har byrån tagit fram mål för verksamheten:



- Konsumenter känner till och söker sig till byrån för vägledning om el-, gas- och fjärrvärmemarknadsfrågor.
- Konsumenterna kan fatta välinformerade beslut på el-, gas- och fjärrvärmemarknaderna genom byråns information och vägledning.
- Byrån tillhandahåller information som är värdefull för huvudmän, företag eller andra organisationer för att bidra till att marknaden utvecklas så att fler konsumenter blir nöjda.

## Vägledningen

Opartisk och avgiftsfri vägledning är Energimarknadsbyråns kärnverksamhet. Vägledningen tillhandahålls av byrån som information via webbplatsen och möjligheter för konsumenter och småföretag att ta personlig kontakt via telefon och mejl.

Elmarknaden är en av de mest problematiska konsumentmarknaderna med många missnöjda kunder, vilket bland annat återkommande har rapporterats av Konsumentverket. Behovet av Energimarknadsbyråns vägledning är störst inom området elhandel.

## Webbinformation

Byråns webbplats hade ungefär 655 000 unika besök under 2020, vilket var en tydlig ökning i jämförelse med föregående år, då webbplatsen hade 430 000 unika besök. Konsumenter hittade till webbplatsen genom sökfunktioner på internet, de länkar som finns till webbplatsen hos byråns huvudmän, Hallå Konsument och kommunala rådgivare samt hos många av energiföretagen. Även artiklar i media har fått konsumenter att söka sig till byrån.

### Publicering av företag med många klagomål

En övervägande majoritet av de ungefär 130 elhandelsföretagen på elmarknaden har inga eller mycket få klagomål hos Konsumenternas energimarknadsbyrå.

Byrån har under året fortsatt att publicera en klagomålslista över de företag som genererat flest klagomål i relation till kundantal hos företaget. För att elhandelsföretaget eller förmedlingsföretaget ska publiceras på listan krävs att antalet klagomål överstiger en fastställd miniminivå. Klagomålslistan har uppdaterats kvartalsvis och i slutet av året fanns det sex företag med på listan. Under hela 2020 har två företag tagit sig bort från listan, ett av dessa företag har arbetat systematiskt med

klagomålshanteringen för att lyckas med detta medan det andra företaget förefaller ha upphört med sin verksamhet. Tre företag har funnits med på klagomålslistan under hela året och tre nya företag har lagts till på listan.

Klagomålen på företagen i listan gällde många olika saker. Dominerande bland dessa klagomål har dock varit vilseledande marknadsföring och andra oseriösa försäljningsmetoder för att på olika sätt genomföra ett leverantörsbyte av kunden, inte sällan mot kundens vilja.

Med rådande läge på elhandelsmarknaden, där Energimarknadsbyrån tar emot allvarigare klagomål än tidigare, har den information som byråns klagomålslista erbjuder blivit ännu viktigare för konsumenter och småföretagare vid byte av elhandelsföretag.

Energimarknadsbyråns klagomålslista har under 2020 besökts av ungefär 140 000 kunder.

### Elmarknaden i medier

Konsumentinformation kan få god spridning genom media. I jämförelse mot tidigare år har media visat upp ett svalare intresse för elmarknaden. Sannolikt har det att göra med Covid-19.

Ändå har media återkommande kontaktat byrån vilket har resulterat i artiklar i tidningar och i nyhetsmedia på nätet. Byråns VD har även intervjuats i radio vid några tillfällen. Under året har media efter kontakt med byrån skrivit artiklar om elpriser, klagomålslistan och avtalsvillkor. Byte av elhandelsföretag och elprisets utveckling är frågor som intresserar media.

## Konsumentkontakter

Konsumenter kan kontakta Energimarknadsbyrån via mejl eller telefon för att få personlig vägledning. Ärenden hänvisas också till byrån från Hallå konsument,

Konsumentverket, branschorganisationer och Energimarknadsinspektionen. Byrån ger svar på konsumenters frågor, utifrån alla relevanta lagar, regler och känd rättspraxis.

### **Antalet ärenden ökade under året**

Energimarknadsbyrån tog emot drygt 3 800 frågor och klagomål under 2020. Det är en ökning med 32 procent mot föregående år. Av dessa direktkontakter var nästan 2 100 klagomål och därmed utgjorde klagomålen ungefär 55 procent av samtliga konsumentkontakter. Ökningen av antalet ärenden i vägledning beror sannolikt på att kännedomen om byrån har fortsatt att öka samtidigt som några få aktörer genererat fler och allvarigare klagomål än tidigare år.

### **Flest konsumentkontakter inom området elhandel**

Många konsumenter kontaktar byrån för att få förköpsinformation, kontrollera information de har fått från företagets kundservice 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 till ansvarig tillsynsmyndighet eller anmäla en tvist till prövning hos Allmänna reklamationsnämnden.

### **Allvarliga klagomål om elhandel**

Klagomålen från kunder på elhandelsmarknaden har till stor del riktats mot ett fåtal aktörer som har använt oseriösa försäljningsmetoder, företrädesvis vid telefonförsäljning. Klagomålen handlar exempelvis om bluffakturor, hot om inkasso och kronofogden, hot om fränkoppling samt elbolag som forcerar igenom byten och fakturerar trots att kunden aldrig varit i kontakt med elbolaget eller trots att kunden endast tackat ja till mer information. Det är också vanligt att dessa bolag förmår konsumenter att

via sms bekräfta ett avtal under säljsamtalets gång trots att avtalet då blir ogiltigt och i praktiken ska innebära att konsumenten inte är betalningsskyldig. Energimarknadsbyrån har också kunnat se att denna lilla klick med elbolag ofta riktar in sin försäljning mot specifika kundgrupper som exempelvis pensionärer eller småföretagare. Byrån har också fått flera klagomål där småföretagare som inte behärskar svenska har kontaktats av säljare som talar kundens modersmål. I de fall då kunden sedan velat klaga hos elhandelsföretaget, eller bestrida giltigheten i avtalet, finns säljaren inte längre tillgänglig för kommunikation på kundens modersmål.

Klagomålen mot några av dessa aktörer intensifierades i slutet av 2020. Flera klagomål har handlat om fränkoppling av enskilda kunder på aktörernas begäran, där aktörerna i strid med regelverket begärt fränkoppling trots att de varken är elnätsföretag eller elhandelsföretag och även i situationer där det förelegat en tvist med kunden.

Även klagomål om bristande marknadsföring har varit vanliga under året och oftast riktats mot elbolag där kunderna har uppfattat att det marknadsförda elpriset varken stämmer överens med avtalsbekräftelse eller det fakturerade beloppet. Även enskilda avtalsvillkor har enligt klagomål till byrån marknadsförts på felaktigt sätt, exempelvis uppsägningstid och bindningstid.

När det gäller enskilda avtalsvillkor så har särskilt klagomål om ångerrätten varit vanliga. Det har exempelvis handlat om elbolag som vägrat ta emot meddelande om att konsumenten vill ångra sig eller att fullständig ångerrättsinformation aldrig har lämnats till konsumenten.



Årets gynnsamma elprisutveckling har medfört få klagomål om elhandelspriset och om prisutvecklingen. Klagomål kopplade till pris har istället handlat om stora marginaler hos enskilda elhandelsföretag avseende kostnaden för elcertifikat samt svårigheten att förstå och följa prisutvecklingen för enskilda priskomponenter i rörliga elhandelsavtal. Eftersom stora prisområdesskillnader mellan Sveriges elområden har varit vanligare i år jämfört med tidigare år har byrån också tagit emot klagomål som riktats mot elhandelsföretag med så kallade portföljvital där områdesskillnaderna för kunden har genererat betydande prisjusteringar.

Samtidigt som klagomålen mot en handfull enskilda aktörer har varit mycket allvarliga så lämnas det också in klagomål från kunderna om att dessa bolag har varit svåra att komma i kontakt med. Detta försvårar ytterligare för kunder som vill komma till rätta med pågående tvister.

### **Minskat antal klagomål om elnät**

Trots att ärendena i stort ökade till vägledningen så minskade klagomålen om elnät med ungefär 25 procent i jämförelse med föregående år. Minskningen av ärenden gällde såväl klagomål om tariffer som kompensation, nätanslutning, egenproduktion samt mätning och förbrukning.

### **Gashandel och gasnät**

Den del av Energimarknadsbyråns webbplats som avser gas genererade 24 000 besök under året, varav 9 000 avsåg Gaspriskollen. Av de konsumenter som vände sig till byrån under året så handlade knappt 1 procent av samtliga ärenden om gashandel och gasnät. För dessa ärenden var det särskilt priset som intresserade

konsumenterna. För gashandelskunden innebar det främst intresse om vilket företag som var billigast medan det på gasnätmarknaden istället gällde storleken på tariffen eller tariffens uppbyggnad.

### **Fjärrvärme**

På byråns webbplats finns en egen ingång för fjärrvärmekunder som under det senaste året har haft 14 000 besökare. Sammanlagt har knappt 1 procent av samtliga ärenden till Energimarknadsbyrån handlat om fjärrvärme. Ungefär hälften av ärendena är frågor som oftast berör fjärrvärmepriset. Den andra hälften är klagomål som oftast handlar om fakturering, priset, enskilda avtalsvillkor samt kompensation vid läckor.

### **Byrån bidrar till att tvister snabbt kan lösas**

Energimarknadsbyrån kan i vissa fall förenkla tvistlösningen mellan en konsument och ett företag genom att med konsumentens tillåtelse ta kontakt med elhandelsföretaget. Med flera elhandelsföretag har Energimarknadsbyrån bestämda kontaktpersoner som byrån kontaktar vid eventuella tvister. Byrån har på detta sätt bidragit till att allvarliga klagomål som rör speciellt sårbara kundgrupper, eller särskilt komplexa klagomål, snabbt återförts till företagen. Byrån har i flera av dessa fall också medverkat till att klagomålet utretts och lösts på ett regelrätt och korrekt sätt.

### **Byrån stöttar även småföretag**

Energimarknadsbyrån ger viss vägledning till småföretag eftersom de på många sätt har samma förutsättningar som konsumenter. I jämförelse med 2019 så ökade andelen kontakter till byrån från småföretagare från 12 till 22 procent. Den tydliga förklaringen till denna ökning är att den handfulla elbolag som genererar allvarliga klagomål på elhandelsmarknaden också i flera fall riktar sig

mot småföretag. Av klagomålen är det tydligt att småföretagare saknar samma skydd som konsumenter. Småföretag som lurats in i avtal hamnar i en svår situation eftersom de saknar ångerrätt och elhandelsföretaget inte är skyldigt att skicka skriftlig avtalsbekräftelse till kunden.

## Lärdomar från vägledningen

En av byråns uppgifter är att identifiera konsumentproblem på energimarknaderna samt att sammanställa och redovisa dessa för myndigheter, branschorganisationer och företag. Detta ska bidra till att kunskapen om konsumentproblem ökar vilket i sin tur bidrar till att åtgärder som minskar problemen kan vidtas.

### Ärederapporter till företag

Under 2020 har byrån fortsatt att skicka ärederapporter till berörda företag. En sådan rapport beskriver vilka klagomål och ibland också vilka frågeärenden som kunder till det enskilda företaget har genererat till byrån.

Byrån har under året skickat ungefär 100 sådana rapporter till enskilda företag. Det har skett efter begäran från enskilda företag vanligtvis på månadsbasis. Dessutom så genereras sådana rapporter kvartalsvis till företag med mer än 10 ärenden per kvartal och till de företag som publiceras på byråns klagomålslista. Företag med mer än 20 ärenden per år fick efter årets slut en årsrapport.

### Information om kundproblem

Information om konsumentproblem ges fyra gånger per år till byråns styrelse som består av myndigheter med tillsynsansvar och branschorganisationer. Energimarknadsbyrån träffade tillsynsmyndigheterna Energimarknadsinspektionen och Konsumentverket tre gånger under året för att diskutera de utmaningar och problem som identifierats i kontakt med konsumenter och

småföretagare. Byrån har också vid förfrågan lämnat mer detaljerade underlag inför tillsynsinsatser samt haft bilateral och återkommande kontakt med de båda myndigheterna under hela året.

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

### Byråns deltagande vid seminarier

Energimarknadsbyrån kan genom de många konsumentkontakterna ge konsumenter en röst när beslutsfattare, politiker och branschrepresentanter träffas.

Under 2020 har dessa tillfällen inte varit lika förekommande som tidigare år men byrån har deltagit på seminarier anordnade av myndigheterna och huvudmännen i styrelsen.

Under året har byråns medarbetare medverkat i referensgrupper för Elpriskollen, ren-energi paketet, elmarknadshubb och Regeringskansliets särskilda referensgrupp för konsumentfrågor. Byrån har även haft en representant i EU-kommissionens arbetsgrupp för konsumenter på energimarknaden. Byrån har vidare haft en ledamot och en ersättare i Fjärrvärmesnämnden.

## Samverkan

### Samverkan med vägledare

Byrån tillhandahåller stöd till konsumentvägledare och svarar på frågor och klagomål om el, gas och fjärrvärme som skickats vidare till byrån från Konsumentverkets vägledningstjänst Hallå konsument. Byråns vägledning kompletterar de kommunala konsumentvägledarna och Hallå konsument

genom juridisk expertis på el-, gas- och fjärrvärmemarknaderna.

#### **Samverkan med Energimarknadsinspektionen**

Byrån svarar på avtalsrättsliga frågor på Energimarknadsinspektionens konsumentforum som finns på myndighetens webbplats. I forumet kan konsumenter ställa frågor och där sparas sedan både frågor och svar för alla som vill ta del av informationen.

#### **Samverkan med Konsumentverket**

Konsumentverkets upplysningstjänst Hallå Konsument startade år 2015 och tjänsten innebär ett samarbete mellan Konsumentverket, konsumentbyråerna och informationsansvariga myndigheter.

Energimarknadsbyrån har innehaft informationsansvar för några av webbsidorna på Hallå Konsumenters webbplats.

Frågor och klagomål som kommer in till Hallå konsumenters vägledning ska till Energimarknadsbyrån i enlighet med den praktiska guide som finns upprättad för samarbetet.

#### **Utbildning av kommunala rådgivare**

Byrån har fortsatt haft regelbundna kontakter med konsumentvägledare, budget- och skuldrådgivare samt energi- och klimatrådgivare. 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 i Energimyndighetens utbildning av nya energi- och klimatrådgivare.

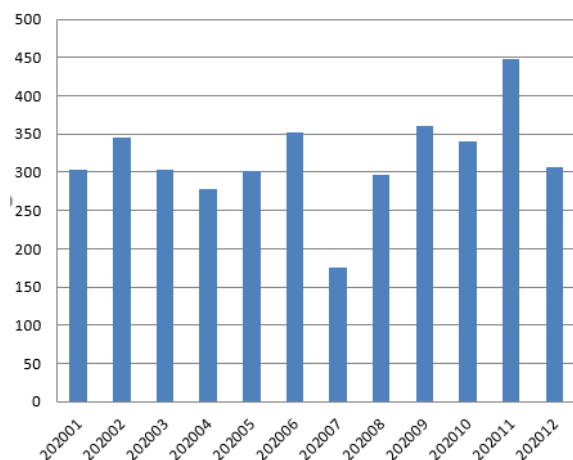
#### **Samverkan med Svensk Handel**

Byrån har under året upprättat ett fördjupat samarbete med Svensk Handel. Detta med anledning av den ökande mängd klagomål från småföretagare som riktas mot de aktörer som använder oseriösa försäljningsmetoder och som genererar mycket allvarliga klagomål till byrån.

Under året har Svensk Handels så kallade Varningslista slagit ett dystert rekord på så sätt att i slutet av 2020 fanns fyra elbolag på listan. Dessa elbolag fanns också på byråns klagomålslista vid den uppdatering som gällde klagomålen som inkommit under 2020.

## Statistik – ärenden 2020

### Antal ärenden per månad



### Antal ärenden inom olika områden

Elhandel	2524
Elnät	664
Fjärrvärme	30
Gashandel	22
Gasnät	13
Övrigt	558
Totalt	3811

### Andel klagomål per område

Elhandel	68 %
Elnät	51 %
Fjärrvärme	50 %
Gashandel	10 %
Gasnät	62 %

### Klagomålsorsakerna – elhandel

#### (1720 klagomål)

Oseriösa försäljningsmetoder	63%
Avtal och villkor	19%
Fakturering	6%
Frånkoppling	4%
Priser	3%
Leverantörsbyten	2%
Egenproduktion	1%

### Klagomålsorsakerna – elnät (336 klagomål)

Tariffer	36%
Mätning och förbrukning	10%
Nätanslutning	10%
Kompensation	9%
Avtal och villkor	7%
Egenproduktion	7%
Frånkoppling	5%
Fakturering	5%

### Klagomålsorsakerna – gashandel (2 klagomål)

Priser	50%
Avtal och villkor	50%

### Klagomålsorsakerna – gasnät (8 klagomål)

Tariffer	50%
Avtal och villkor	25%
Fakturering	13%
Inflyttning	13%

### Klagomålsorsakerna – fjärrvärme

#### (15 klagomål)

Fakturering	27%
Priser	13%
Kompensation	13%
Avtal och villkor	13%
Nätanslutning	7%
Avbrott och leverans kvalitet	7%
Bortkoppling	7%
Övrigt	13%

## Organisation

### Styrelse

Ledamöter utsedda av Konsumentverket:

Emelie Neidre, ledamot (med start 2020-09-01, dessförinnan suppleant)

Hanna Qvänsel ledamot (med start 2020-05-29)

Gustaf Danielsson, suppleant (med start 2020-09-01)

Peter Vikström, ordförande (fram till 2020-09-01)

Ledamöter utsedda av Energimarknadsinspektionen:

Karima Björk, ordförande (med start 2020-09-17, dessförinnan vice ordförande)

Marie Larsson, ledamot (vice ordförande med start 2020-09-17)

Johan Hjalmarsson, suppleant

Ledamöter utsedda av Energimyndigheten:

Johanna Whitlock, ledamot (med start 2020-01-14)

Anna Johansson Norlén, ledamot (fram till 2020-01-14)

Ledamöter utsedda av Energiföretagen Sverige:

Louise Marcelius, ledamot

Monica Swenson Gripne, ledamot (med start 2020-03-01)

Catherine Lillo, suppleant

Anders Möller, ledamot (fram till 2020-03-01)

Ledamöter utsedda av Energigas Sverige:

Mathias Edstedt, ledamot

Maria Malmkvist, suppleant

### Kansli

Thomas Björkström, VD (med start 2020-06-27)

Anna Carlén, VD (fram till 2020-06-26)

Martin Bengtsson, jurist

Victoria Sternbeck, jurist

### Ekonomiska uppgifter

Bolagets intäkter kommer från tre av huvudmännen Energiföretagen Sverige, Energigas Sverige samt Energimarknadsinspektionen.

Styrelseledamöterna och suppleanterna har inte uppburit något arvode. Närmare ekonomiska uppgifter återfinns i bolagets årsredovisning.



Opartisk vägledning om el, gas och fjärrvärme

---

Konsumenternas energimarknadsbyrå, Box  
24226, 10451 Stockholm, Tel 08 – 522 789 50