

Verksamhetsberättelse

Konsumenternas Energimarknadsbyrå
2021

Innehåll

VD har ordet	3
Uppdrag och styrning	4
Mål och vision.....	5
Vägledningen.....	6
Webbinformation.....	6
Publicering av företag med många klagomål	6
Konsumentkontakter.....	6
Lärdomar från vägledningen	9
Samverkan.....	10
Elmarknaden i medier	11
Statistik – ärenden 2021.....	12
Organisation	13

VD har ordet

Fler konsumenter och småföretag än någonsin tidigare tog under 2021 del av byråns webbaserade information. Besöken till webbplatsen slog nytt rekord och nådde upp över 1 miljon årliga besök, vilket kan jämföras med 2020 då webbplatsen hade 655 000 besök. På webbplatsen har det under året lanserats nya mallar med syfte att förenkla för konsumenterna att kommunicera med ett företag vid en eventuell tvist.

Efterfrågan av byråns vägledning, via telefon och mejl, var fortsatt stor under året. Sammanlagt besvarade byråns tre medarbetare 3 900 ärenden under 2021, vilket var en liten ökning i jämförelse med året innan.

Den stora efterfrågan av byråns vägledning förklaras främst av att fler elhandlare och förmedlare än tidigare har genererat klagomål. Det handlar om oseriösa försäljningsmetoder och arrogans inför det kundskyddande regelverket. Främst har klagomålen handlat om forcerad telefonförsäljning och om bolag som påstår att det finns ett giltigt avtal trots att kunden aldrig varit i kontakt med företaget eller endast godkänt mer information vid säljsamtalet. Kunderna som har råkat ut för dessa aktörer har sedan haft mycket svårt att återfå kontrollen över sitt elhandelsavtal. Det har också varit vanligt att dessa aktörer hotat kunderna med inkasso, kronofogden och fränkoppling för att få in betalning på enskilda fakturor. Klagomål om att det fakturerade beloppet vida överstiger överenskommet pris och otillåten fränkoppling från elnätet efter begäran från dessa aktörer ökade under året.

Sammantaget var läget så allvarligt att byrån i början av sommaren tillsammans med

Konsumentverket [varnade kunderna](#) på elmarknaden för oseriös telefonförsäljning.

Under hösten och vintern steg priserna på elmarknaden kraftigt, vilket medförde att antalet frågor från oroliga elkunder om marknadens utveckling och val av elavtal ökade. Även frågor från media ökade med anledningen av prisutvecklingen och byrån har regelbundet deltagit i såväl tidningar, radio och tv.

Byrån har fortsatt att redovisa företag som har ovanligt många klagomål på [klagomålslistan](#). Detta med syfte att stärka konsumenter och småföretag vid val av elavtal.

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

Kontakten har fungerat mycket bra med det stora flertalet elbolag där byrån upplever att dialogen i realiteten stärker kunderna.

Det har varit relativt få kontakter under året avseende gas och fjärrvärme. Dessa kontakter motsvarar var och en för sig ungefär en procent av samtliga ärenden. För ärenden som rörde gashandel och gasnät var det särskilt pris och avtalsvillkor som intresserade kunderna. När det gäller fjärrvärme så har priset varit den enskilt vanligaste orsaken till kontakt med byrån. Den del av webbplatsen som avser gas hade under året ungefär 24 500 besök medan motsvarande siffra för fjärrvärme var ungefär 14 000. I båda dessa fall motsvarar det en ökning i jämförelse med året innan.

Thomas Björkström

Uppdrag och styrning

Energimarknadsbyrån ger konsumenter oberoende och kostnadsfri vägledning i frågor som rör el, gas och fjärrvärme. Byrån fångar också upp konsumentproblem och för dessa vidare till enskilda företag, branschen och relevanta myndigheter.

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

- ge information om konsumenters rättigheter och skyldigheter,
- beskriva hur konsumenter går vidare i en tvist eller göra en anmälan till myndighet,
- vid behov hjälpa konsumenter 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 kontaktpunkt för konsumenter på el- och gasmarknaderna. 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.

Byrån lämnar också, i mån av tid, oberoende och kostnadsfri vägledning till enskilda näringsidkare eller andra mindre företag vars förutsättningar påminner om konsumenters när det gäller tillgång till juridisk kompetens samt resurser för utredning och hantering av tvister.

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 oberoende och självständiga position.

Mål och vision

Syftet med Energimarknadsbyråns verksamhet är att:

1. Stärka konsumenterna så att de känner till sina rättigheter och förstår konsekvenserna av sina beslut.
2. Bidra till att konsumenterna får del av korrekt tvistlösning.
3. Öka dynamiken på marknaden genom att konsumenter kan ta välinformerade beslut.
4. Öka kundnöjdheten genom att företag kan vidta åtgärder för att minska antalet klagomål.
5. Öka kunskapen hos tillsynsmyndigheter om aktuella konsumentproblem.
6. Bidra till 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.

Vägledningen

Oberoende och kostnadsfri vägledning till konsumenter 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 för närvarande störst inom området elhandel.

Webbinformation

Byråns webbplats hade drygt en miljon unika besök 2021, vilket var en tydlig ökning i jämförelse med året innan, då webbplatsen hade 655 000 unika besök. Konsumenter hittade till webbplatsen främst genom sökmotorer på internet men också via länkar exempelvis hos enskilda företag eller hos byråns huvudmän. Vid flera av de tillfällen då byrån har synts i media har också besöken till webbplatsen ökat.

Publicering av företag med många klagomål

De allra flesta av de ungefär 150 elhandelsföretag som konsumenterna kan välja att teckna avtal med hade under året inga eller mycket få klagomål hos Konsumenternas energimarknadsbyrå.

Byrån fortsatte under året att publicera en klagomålslista över de elhandlare och förmedlare av elavtal som genererat flest klagomål i relation till kundantal hos företaget. För att elhandlaren 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 2021 har det tillkommit tre nya företag till klagomålslistan och ett företag har tagit sig bort från listan då företaget förefaller ha upphört med sin verksamhet. Tre av de företag som fanns kvar på listan i slutet av året har funnits där sedan listan lanserades för första gången i oktober 2019.

Klagomålen på företagen i listan gällde många olika saker, dominerande bland dessa klagomål har dock varit vilseledande marknadsföring och andra oschyssta affärsmetoder för att på olika sätt genomföra ett leverantörsbyte av kunden, inte sällan mot kundens vilja. Konsumenterna har också mycket svårt att överhuvudtaget komma i kontakt med flera av företagen på listan.

Med rådande läge på elhandelsmarknaden där Energimarknadsbyrån tar emot allvarliga klagomål mot fler elhandlare och förmedlare än någonsin tidigare så har den information som byråns klagomålslista erbjuder blivit ännu viktigare för konsumenter och småföretagare vid val av elhandelsföretag.

Energimarknadsbyråns klagomålslista har under 2021 besökts av ungefär 84 000 besökare.

Konsumentkontakter

Konsumenter kan kontakta Energimarknadsbyrån via mejl eller telefon för att få personlig vägledning. Ärenden hänvisas också till byrån från Hallå konsument, Konsumentverket, Energimarknadsinspektionen, branschorganisationer och enskilda företag. Byrån ger svar på konsumenters frågor, utifrån relevanta lagar, regler och känd rättspraxis.

Antalet ärenden ökade under året

Energimarknadsbyrån tog emot drygt 3 900 frågor och klagomål under 2021, vilket är en liten uppgång från 2020 då byrån tog emot 3 800 ärenden. Av kontakterna var drygt 2 100 klagomål och därmed utgjorde klagomålen ungefär 54 procent av samtliga ärenden. Ökningen av antalet ärenden i vägledning beror sannolikt på att kännedomen om byrån har fortsatt att öka samtidigt som fler elhandlare och förmedlare av elavtal än tidigare har genererat klagomål till byrån.

Flest konsumentkontakter inom området elhandel

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

Allvarliga klagomål om elhandel

Klagomålen från kunder på elhandelsmarknaden har till stor del riktats mot ett fåtal aktörer som har använt oschyssta affärsmetoder, företrädesvis vid telefonförsäljning. Klagomålen handlar exempelvis om bluffakturor, hot om inkasso och kronofogden, hot om frånkoppling samt elhandelsföretag som forcerar igenom byten och skickar fakturor trots att kunden aldrig varit i kontakt med företaget eller trots att kunden endast tackat ja till mer information. Det är också vanligt att dessa företag förmår kunden 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 elhandelsföretag och förmedlare av elavtal ofta riktar in sin försäljning mot specifika kundgrupper som exempelvis pensionärer eller småföretagare. Byrån har också fått flera klagomål där småföretagare som inte kan svenska har kontaktats av säljare som talar kundens modersmål men sedan, då kunden ska klaga hos företaget eller eventuellt bestrida giltigheten i avtalet, så finns inte säljaren längre tillgänglig för kunden.

Tyvär så har klagomålen under året mot några av dessa aktörer också kommit att handla om frånkoppling från elnätet som utpressningsmetod för att förmå kunder och då särskilt småföretagare att betala enskilda fakturor trots att giltigheten i avtalet ofta har varit föremål för tvist.

Även klagomål om bristande marknadsföring har varit vanliga under året och riktades ofta mot elhandelsföretag 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 långa bindningstider.

För de aktörer som genererat de allvarligaste klagomålen så är det också vanligt att kunderna upplever att dessa företag har varit svåra att komma i kontakt med. I det fall som kunderna kommit i kontakt med företaget har det sedan varit svårt att upprätta en konstruktiv dialog med syfte att lösa pågående tvist.

Klagomålen ökade när priserna på elmarknaden steg

Under hösten och vintern steg priserna på elmarknaden kraftigt, vilket medförde att antalet generella frågor från oroliga elkunder om marknadens utveckling och val av elavtal ökade markant till byråns vägledning. Det var särskilt konsumenter med rörligt avtal eller med fastprisavtal som var på väg att löpa ut som kontaktade byrån. Under hösten och vinterns pristoppar förekom det i högre utsträckning än tidigare att konsumenter som kontaktade byrån också klagade på elhandelsmarknadens funktion. Oftast riktades missnöjet då mot det höga marknadspriset (på elbörserna) och prisskillnaderna mellan Sveriges fyra elområden.

Det riktades i slutet av året också återkommande klagomål mot enskilda elhandlare med anledning av de konsekvenser som stigande marknadspriser förde med sig. Från konsumenter med rörliga elavtal förekom klagomål om otydliga villkor för avtalets pristak och om elhandlare som försökt att förhandla om pristaket. Det enskilt vanligaste klagomålet från konsumenter med rörligt avtal var dock missnöje med hur det rörliga avtalets priskomponenter räknades fram. Konsumenterna som framförde detta klagomål till byrån tyckte inte att det fakturerade beloppet och de fakturerade påslagen stämde överens med det överenskomna priset. Detta klagomål träffade inte bara enskilda elhandlare utan genererades från kunder till stora som små elhandlare och från kunder till elhandlare på och utanför byråns klagomålslista. Det var också vanligt att konsumenter som kontaktat elhandlarnas kundservice i dessa ärenden inte hade fått tillfredsställande svar i sitt klagomål till företaget.

För konsumenter med fastprisavtal kom klagomålen i stället att handla om avtal som mot konsumentens vilja och utan information ändrades till rörliga avtal. Det vanligaste klagomål från konsumenter med fastprisavtal under denna del av året var dock olika sorters missnöje med den automatiska förlängningen av fastprisavtalet. Det handlade då om att konsumenterna aldrig fått information om den automatiska förlängningen och därför förlängdes till ett mycket ofördelaktigt rörligt elpris, konsumenter som inte fick information om priset för det nya avtalet vid den automatiska förlängningen eller konsumenter som i och med den automatiska förlängningen förlängdes till ett nytt fastprisavtal men till ett pris långt högre än konkurrerande elhandlares fastprisavtal.

Klagomålen om elnät ökade något

Under året ökade klagomålen om elnät med 15 procent i jämförelse med 2020. De klagomål som blev vanligare under året för detta område handlade exempelvis om elnätsföretag som frånkopplat kunder från elnätet trots att det förelegat en tvist mellan kunden och den elhandlare som begärt frånkoppling, klagomål vid byte av elmätare och information om elmätarbytet samt avsaknad av information från elnätsföretaget i samband med att konsumenten bytt elhandlare.

Gashandel och gasnät

Den del av Energimarknadsbyråns webbplats som avser gas genererade 24 500 besök under året, varav 8 000 avsåg Gaspriskollen. Det motsvarade en liten uppgång för de generella sidorna och en uppgång på ungefär 30 procent för 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 i stället gällde storleken på tariffen eller tariffens uppbyggnad.

Fjärrvärme

På byråns webbplats finns en egen ingång för fjärrvärmekunder som under 2021 hade ungefär 14 000 besökare, vilket motsvarar en ökning på 40 procent i jämförelse med året innan. Sammanlagt har knappt 1 procent av samtliga ärenden till Energimarknadsbyrån handlat om fjärrvärme. Ungefär hälften av ärendena är frågor som oftast berör fjärrvärmepriset medan den andra hälften är klagomål som oftast handlar om fakturering och enskilda avtalsvillkor.

Byrån bidrar till att tvister snabbt kan lösas

Energimarknadsbyrån kan i vissa fall förenkla tvistlösningen mellan en konsument och ett företag genom att med kundens tillåtelse ta kontakt med energiföretaget. Med flera elhandlare 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 liknande förutsättningar som konsumenter. I jämförelse med 2020 så minskade andelen kontakter till byrån från småföretagare från 22 till 12 procent. Den tydliga förklaringen till denna minskning är att de fåtal elhandlare och förmedlare av elavtal som genererar de mest allvarliga klagomål på elhandelsmarknaden förefaller ha minskat sin försäljning till småföretag. Av klagomålens karaktär är det dock fortfarande tydligt att småföretagare saknar samma skydd som konsumenter. De småföretag som lurats in i avtal hamnar ofta i en svår situation eftersom de saknar ångerrätt och elhandelsföretaget saknar dessutom skyldighet att skicka 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 2021 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.

Rapporterna har skickats efter begäran från enskilda företag 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.

Byrån har också under året haft dialogmöten med enskilda elhandlare med anledning av de klagomål som riktats mot elhandlaren. Det har särskilt gällt i de fall där klagomålen mot den enskilda elhandlaren har ökat kraftigt under en begränsad tid och där risken därför varit stort för publicering på klagomålslistan för den enskilda elhandlaren.

Information om konsumentproblem

Byrån har också återkommande under året lämnat mer detaljerade underlag till branschorganisationen Energiföretagen Sverige och Energimarknadsinspektionen med anledning av de många allvarliga klagomålen från kunder på elhandelsmarknaden som till stor del riktats mot ett fåtal aktörer som har använt oschyssta affärsmetoder.

Syftet med dessa kontakter har varit att åstadkomma stärkta konsumenter och förbättrat kundskydd på elhandelsmarknaden.

Byråns deltagande vid seminarier

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

Under 2021 har dessa tillfällen på grund av Covid-19 inte varit lika förekommande som tidigare år men byrån har ändå kunnat delta på några seminarier anordnade av myndigheterna och övriga huvudmän i styrelsen. Under året har byråns medarbetare medverkat i Energimarknadsinspektionens referensgrupp för Elpriskollen samt Konsumentverkets referensgrupper för utredningarna *Hinder för väl fungerande marknader och för hållbar konsumtion* samt *Behovsanpassat konsumentstöd*.

Tillsammans med övriga konsumentbyråer, kommunernas konsumentvägledning, Sveriges konsumenter och Hallå konsument har byrån också återkommande deltagit i ett nätverk som kallas för Konsumentstödgruppen. Byrån har vidare haft en ledamot och en ersättare i Fjärrvärmenämnden.

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.

Frågor och klagomål som kommer in till Hallå konsumenters vägledning ska till Energimarknadsbyrån i enlighet med de rutiner 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 fortsatt samarbetet med Svensk Handel. Detta med anledning av den stora mängden 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 2021 fanns fem elhandelsföretag eller förmedlare av elavtal på listan.

Elmarknaden i medier

Konsumentinformation kan få god spridning genom media. I jämförelse mot 2020 har media visat ett högre intresse för elmarknaden och Energimarknadsbyråns oberoende och konsumentstärkande roll. Särskilt frågorna om oseriös telefonförsäljning och de ekonomiska konsekvenserna av prisutvecklingen på elmarknaden har intresserat media.

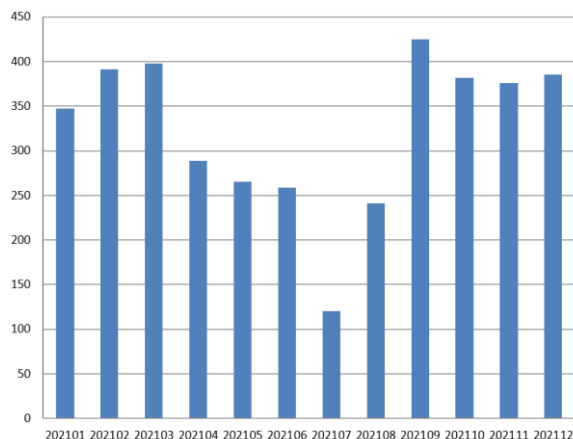
Medias återkommande kontakt med byrån har resulterat i artiklar i tidningar och i nyhetsmedia på nätet. Byråns VD har även intervjuats i SVT och TV4 och under året har byrån deltagit i radioprogram såsom konsumentprogrammet Plånboken och nyhetsändringar såväl via lokalradio som i rikssändningar.

I början av sommaren utfärdade byrån tillsammans med Konsumentverket en varning för oseriös telefonförsäljning. Varningen fick stort genomslag i media med en hög exponeringsgrad och nyheten hade ett läsarantal¹ på drygt 1,9 miljoner.

¹ Antalet personer som kan ha läst artikeln eller sett inslaget. Källa: Retriver.

Statistik – ärenden 2021

Antal ärenden per månad



Antal ärenden per område

Elhandel	2466
Elnät	629
Fjärrvärme	33
Gashandel	20
Gasnät	8
Övrigt	724
Totalt	3878

Andel klagomål per område

Elhandel	70 %
Elnät	62 %
Fjärrvärme	45 %
Gashandel	30 %
Gasnät	75 %

Klagomålsorsakerna – elhandel (1727 klagomål)

Oschyssta affärsmetoder	59%
Avtal och villkor	20%
Fakturering	9%
Priser	4%
Frånkoppling	2%
Leverantörsbyten	2%

Klagomålsorsakerna – elnät (389 klagomål)

Tariffer	23%
Mätning och förbrukning	14%
Kompensation	12%
Egenproduktion	10%
Fakturering	9%
Nätanslutning	8%
Frånkoppling	7%
Avtal och villkor	5%
Avbrott och leverans kvalitet	5%

Klagomålsorsakerna – gashandel (4 klagomål)

Fakturering	75%
Priser	25%

Klagomålsorsakerna – gasnät (6 klagomål)

Fakturering	50%
Avtal och villkor	33%
Tariffer	17%

Klagomålsorsakerna – fjärrvärme (15 klagomål)

Pris och fakturering	53%
Avtal och villkor	33%
Kompensation	7%
Nätanslutning	7%

Organisation

Styrelse

Ledamöter utsedda av Konsumentverket:

Emelie Neidre, ledamot och vice ordförande

Hanna Qvänsel, ledamot

Gustaf Danielsson, suppleant (fram till 2021-11-01)

Ulrika Edlund (med start 2021-11-01)

Ledamöter utsedda av Energimarknadsinspektionen:

Karima Björk, ordförande

Marie Larsson, ledamot

Johan Hjalmarsson, suppleant (fram till 2021-01-15)

Sanna Westman Carling, suppleant (med start 2021-01-15)

Ledamöter utsedda av Energimyndigheten:

Johanna Whitlock, ledamot

Ledamöter utsedda av Energiföretagen Sverige:

Louise Marcelius, ledamot

Monica Swenson Gripne, ledamot

Catherine Lillo, suppleant (fram till 2021-10-15)

Daniel Lundqvist, suppleant (med start 2021-10-15)

Ledamöter utsedda av Energigas Sverige:

Mathias Edstedt, ledamot (fram till 2021-04-22)

Maria Malmkvist, suppleant (fram till 2021-04-22)

Maja Malmsten, ledamot (med start 2021-04-22)

Anna Wallentin, suppleant (med start 2021-04-22)

Kansli

Thomas Björkström, VD

Martin Bengtsson, jurist

Victoria Sternbeck, jurist

Ekonomiska uppgifter

Bolagets medel har tillskjutits av Energiföretagen Sverige, Energigas Sverige samt Energimarknadsinspektionen.

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



Opertisk vägledning om el, gas och fjärrvärme

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