

# **Verksamhetsberättelse**



**2025**

## Innehåll

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| VD har ordet .....                                                | 3  |
| Uppdrag och styrning .....                                        | 4  |
| Vägledning och information till konsumenter och småföretag .....  | 5  |
| Webbplatsen .....                                                 | 5  |
| Klagomålslistan – publicering av företag med många klagomål ..... | 5  |
| Konsument- och kundkontakter .....                                | 6  |
| El .....                                                          | 7  |
| Klagomål om elhandel .....                                        | 7  |
| Gas .....                                                         | 8  |
| Fjärrvärme .....                                                  | 9  |
| Återförande av kunskap om konsumentkontakterna .....              | 9  |
| Information till myndigheter och branschorganisationer .....      | 9  |
| Information till konsumentvägledare .....                         | 10 |
| Information till företagen .....                                  | 10 |
| Byrån i media .....                                               | 11 |
| Organisation .....                                                | 12 |

## VD har ordet

Byråns viktigaste uppdrag är att lämna oberoende information och vägledning till konsumenter och små företag. Under året har vi sett en tydlig trend där fler kunder än tidigare återkommer med frågor kring samma ärende. Det gäller främst kunder som känner sig lurade eller som har riktat allvarliga klagomål mot enskilda aktörer på elhandelsmarknaden. Anledningen till att kunder återkommer är att de har svårt att få kontakt med det berörda företaget, att ärendena drar ut på tiden och att kunderna ofta krävs på stora belopp. Detta gör att behovet av upprepade vägledning ökar. Totalt har antalet inkommande ärenden minskat något. Under året har vi besvarat cirka 2 150 ärenden och haft omkring 355 000 besök på vår webbplats.

De kunder som har kontaktat byrån under året om elhandelsmarknaden har fortsatt varit intresserade av elpris och val av elhandelsavtal. Det har också varit vanligt att ärendena har handlat om fakturering, pris- och villkorsändringar, brytavgifter och ångerrätt.

På elnätssidan har många klagomål återigen kommit att handla om höjda avgifter och övergången till så kallade effektagifter. Ärendena om elnät har också handlat om elmätaren, mätvärden och fakturering.

Under året har webbplatsen blivit mer vägledande sett både till struktur och innehåll, exempelvis genom att Klagomålslistan har förbättrats och genom att en ny ingång för små företag har skapats. Till Klagomålslistan har det också skapats en guide och en FAQ som ger svar på hur företag hamnar på listan och hur byrån kommunicerar med företag som riskerar att hamna där.

Byrån har under året ökat kontakten med elbranschen genom besök hos elnäts- och elhandelsföretag för att diskutera kundfrågor och göra studiebesök. I dialog med elbranschen och myndigheter har vi även fortsatt att ta upp aktuella frågor och problem på energimarknaden baserat på inkomna klagomål. Tillsammans med de andra konsumentbyråerna har vi också träffat civilministern för att diskutera konsumentproblem på respektive marknad.

Så som tidigare har vi prioriterat arbetet med att delta i referensgrupper kopplade till elmarknaden. Bland annat har vi medverkat i diskussioner kring Ei:s arbete med nya föreskrifter samt utvecklingen av jämförelsetjänsten Elpriskollen.

Vi har under året genomfört flera utbildningar för konsumentvägledare och energi- och klimatrådgivare samt deltagit vid Konsumentdagarna i Malmö.

Arbetet med att skicka rapporter till företag som sammanfattar och beskriver aktuella klagomål har fortsatt. Sammanlagt skickade vi ungefär 200 sådana rapporter. Byrån har även genomfört dialogmöten och upprättat särskilda rutiner för dialog med företag som mottagit många klagomål.

Byrån har fortsatt att på Klagomålslistan redovisa företag med ovanligt många klagomål. Sedan augusti uppdateras listan varannan månad. Vid slutet av året fanns det fem elhandlare eller förmedlare av elavtal på listan, två av dessa har tillkommit under året.

Gällande fjärrvärme har huvuddelen av ärendena handlat om avtalsvillkor och pris. Inom område Fjärrvärme har byrån deltagit i referensgruppen för forskningsrapporten *Raka Rör* (Expertgruppen för studier i offentlig ekonomi) och i Ei:s referensgrupp för stärkt kundskydd.

Gällande gas har huvuddelen av ärendena i vägledningen handlat om avtalsvillkor och fakturering. Här har medarbetarna på byrån genomgått en särskild utbildning och byrån har deltagit i Ei:s referensgrupp om ny gasmarknadslag.

*/Thomas Björkström*



## Uppdrag och styrning

Konsumenternas Energimarknadsbyrå (byrån) ger konsumenter oberoende och kostnadsfri vägledning i frågor som rör el, gas och fjärrvärme. Byrån fångar också upp och analyserar konsumentproblemen 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 gör 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,
- förklara lagar, regler och villkor,
- tillhandahålla [Gaspriskollen](#), en oberoende prisjämförelse för gashandelsavtal, samt
- publicera [Klagomålslistan](#) på webbplatsen.

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

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 EU-direktiv, är skyldiga att se till att det finns en sådan kontaktpunkt.

Byråns styrelse är tillsatt av tre myndigheter och två branschorganisationer: Konsumentverket, Energimarknadsinspektionen och Energimyndigheten samt Energigas Sverige och Energiföretagen Sverige. För att garantera att byrån agerar oberoende utgör de tre myndigheterna en majoritet i styrelsen. Det innebär exempelvis att inget beslut ensidigt kan röstas igenom av branschorganisationerna. Oberoendet garanteras också genom byråns självständiga agerande i relation till ägaren, huvudmännen och energibranschens samtliga aktörer. Information och vägledning lämnas utan någon extern påverkan. Kundernas intressen kommer alltid först.

# Vägledning och information till konsumenter och små företag

Oberoende och kostnadsfri vägledning och information till konsumenter utgör byråns kärnverksamhet. Vägledningen lämnas som information via webbplatsen, telefon och mejl. I mån av tid lämnar byrån också vägledning till små företag.

## Webbplatsen

Under 2025 hade byråns webbplats drygt 355 000 unika besök, vilket motsvarade en nedgång med ungefär 40 procent mot föregående år. Den totala nedgången i antalet besök kan sannolikt förklaras av de relativt låga elpriserna under stora delar av året samt av att människors beteendemönster har ändrats när det gäller att söka information på webben. Traditionell webbsökning används mindre ofta till fördel för AI-sökningar via exempelvis ChatGPT och Copilot.

Besökarna kom främst via sökmotorer och direkttrafik, men även genom länkar från enskilda företag och från byråns huvudmän. Till skillnad från tidigare år kunde vi också se att många konsumenter hittade till byrån via ChatGPT. De mest besökta sidorna rörde prisinformation och statistik, men även Klagomålslistan var välbesökt under året.

Ett omfattande arbete genomfördes för att förbättra webbplatsen. Byrån genomförde en kartläggning av webbplatsens struktur och innehåll för att identifiera utvecklingsbehov. Arbetet skedde i dialog med en extern referensgrupp som gav värdefulla synpunkter. Utifrån kartläggningen genomfördes därefter flera riktade kraftsamlingar under året, där byrån under avgränsade perioder fokuserade på att förbättra specifika delar av webbplatsen.

Byrån intensifierade även arbetet med att öka webbplatsens synlighet. I samband med detta började vi mäta så kallade exponeringar, det vill säga hur många gånger länkar till webbplatsen visas för användare i exempelvis sökresultat. Under 2025 hade webbplatsen cirka 9,3 miljoner exponeringar, och byrån kommer att fortsätta följa denna statistik för att kunna dra slutsatser om effekten av arbetet med att stärka webbplatsens synlighet.

## Klagomålslistan – publicering av företag med många klagomål

Byrån fortsatte under 2025 att publicera Klagomålslistan där de företag som hade flest klagomål i relation till sitt kundantal visades. Företag som kan publiceras på Klagomålslistan är elhandlare, förmedlare av elavtal eller företag som på annat sätt agerar på den svenska elhandelsmarknaden. Listan är ett viktigt verktyg för att stärka konsumenternas och de små företagens ställning på marknaden och publicerades från och med i mitten av 2025 varannan månad i stället för kvartalsvis.

För att ett företag ska publiceras på listan krävs att antalet klagomål överstiger en fastställd miniminivå. Under året tillkom två nya företag på listan, samtidigt som två andra försvann. Vid årets slut omfattade listan totalt fem företag.

Klagomålen mot flera av företagen var mycket allvarliga. Konsumenter och små företag uppgav bland annat att de genom vilseledande påståenden hade blivit lurade in i elavtal. Andra klagomål rörde höga brytavgifter, ensidiga avtalsändringar utan föregående information, brister i kundtjänst, felaktiga

fakturor samt avtalsvillkor som upplevdes som oskäliga. Till detta hörde exempelvis långa bindningstider och priser som inte överensstämde med marknadsföringen.

Byrån förde under året en återkommande dialog med elhandlare som var nära att uppnå gränsen för publicering på listan, i förhoppningen att informationen skulle bidra till att företagen åtgärdade de problem som gett upphov till klagomålen. Samtidigt genomfördes flera förbättringar av Klagomålslistan, bland annat genom att listan fick en mer framträdande placering på webbplatsen, förbättrad layout och ökad tillgänglighet. Beräkningsmodellen förtydligades, och på webbplatsen skapades en särskild ingång för elhandelsbranschen med fördjupad information om listan.

## Konsument- och kundkontakter

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

### Vägledningen fortsatt relevant för konsumenter och små företag

Under 2025 tog byrån emot cirka 2 150 frågor och klagomål, vilket innebar en minskning med ungefär 20 procent i jämförelse med föregående år.

Trots att det totala antalet ärenden minskade såg vi en proportionell ökning av antal konsumenter och små företag som återkom till byrån inom ramen för pågående ärenden. Av de cirka 2 150 ärenden som inkom under 2025 registrerades ytterligare cirka 1 650 uppföljningar, vilket kan jämföras med 2 700 ärenden och 1 600 uppföljningar föregående år. Det var främst kunder som kände sig lurade eller som riktade allvarliga klagomål mot enskilda aktörer på elhandelsmarknaden som återkom till byrån då de var i behov av fortsatt vägledning exempelvis då aktörerna de riktade sitt klagomål mot var svåra att nå eller då kunderna krävdes på stora belopp. Många kunder hörde också av sig igen för att informera om hur deras ärenden hade lösts, och inte sällan uttryckte de uppskattning för den vägledning de fått från byrån.

### Många konsumenter eftersökte vägledning om val av elavtal och elhandlare

Antalet konsumenter som kontaktade byrån för att få stöd i val av elavtal minskade något under 2025, vilket sannolikt kan kopplas till de relativt låga elpriserna. Trots detta var intresset fortsatt stort och många konsumenter efterfrågade vägledning inför tecknande av nytt elavtal. I samband med förköpsinformation fokuserade byrån på att beskriva för- och nackdelar med olika avtalsformer samt att understryka vikten av att aktivt välja elhandlare. Vid dessa kontakter informerades konsumenterna även om Klagomålslistan och webbaserade elprisjämförelser som exempelvis [elpriskollen.se](https://elpriskollen.se).

Många av de konsumenter som hörde av sig till byrån under året uppvisade ett tydligt intresse för att vara aktiva på marknaden. Byrån såg ett stort engagemang i frågor som rör det egna hushållets elanvändning. Vanliga frågor handlade bland annat om effekttariffer, timpris- och kvartsprisavtal samt tillgång till pris- och förbrukningsdata.

### **Många småföretag sökte vägledning**

Under 2025 kom 12 procent av samtliga ärenden från små företag, vilket var en mindre ökning jämfört med 2024. En betydande del av dessa klagomål var av allvarlig karaktär och rörde små företag som blivit vilseledda in i elavtal genom telefonförsäljning av oseriösa aktörer. Eftersom små företag inte har samma skydd som konsumenter vid uppsökande försäljning riskerar deras utsatthet att bli särskilt stor. Vissa av de som kontaktade byrån hade också begränsade språkkunskaper, vilket gjorde dem extra utsatta.

Många av de små företagen uppgav att de hade stora svårigheter att kommunicera med de oseriösa aktörerna. Det var också vanligt att de små företagen fick information om att ärendet skulle drivas vidare till domstol, vilket ofta ledde till stor oro hos de små företagen. Byrån befarar att enskilda aktörer använder domstolen som påtryckningsmedel mot enskilda kunder som lider av språkförbistring eller har låg kännedom om hur systemet fungerar.

Mot bakgrund av de allvarliga klagomålen förstärkte byrån sin vägledning till små företag med särskilt fokus på stöd i tvistlösning. Dessutom utvecklades en separat ingång på webbplatsen för små företag. Byrån lämnade återkommande information till drabbade små företag om vikten av att använda ett juridiskt ombud, särskilt i komplexa ärenden där stora ekonomiska värden stod på spel.

## **El**

Totalt inkom ungefär 2 000 ärenden om el, varav ungefär 800 klagomål. Många av informationsärendena handlade om förköpsinformation och generella frågor om elmarknaden.

### **Klagomål om elhandel**

Under 2025 inkom cirka 600 klagomål som rörde elhandel. Liksom året innan var den vanligaste klagomålskategorin oseriösa försäljningsmetoder. Många konsumenter och små företag beskrev att de hade lurats in i elavtal eller mötts av avtalsvillkor som uppfattades som oskäligen.

För de konsumenter och små företag som uppgav att de hade blivit vilseledda var telefonförsäljning den i särklass vanligaste säljkanalen. I dessa fall agerade försäljaren ofta på ett forcerande sätt och lämnade vilseledande uppgifter om pris och andra avtalsvillkor. Det förekom även uppsökande försäljning i hemmet och så kallad torgförsäljning. Gemensamt för dessa ärenden var att konsumenterna och de små företagen antingen inte avsåg att ingå avtal överhuvudtaget eller hade fått vilseledande information under säljsamtalet.

När det gällde oskäligen avtalsvillkor handlade många av klagomålen om konsumenter och små företag som vid fakturering upplevde sig lurade och hade fått betala tiotusentals kronor mer för sin el än tidigare och i jämförelse med vad elen kostade hos konkurrerande elhandlare. Även klagomål om pris- och villkorsändringar var vanliga. Dessa klagomål handlade om konsumenter vars avtal försämrades markant till följd av pris- och villkorsändringar.

Klagomål om brytavgifter var också vanligt förekommande under året. Konsumenter och små företag ifrågasatte ofta om elhandlaren hade rätt att ta ut avgiften, särskilt i fall där kunden upplevde att avtalet

tillkommit genom vilseledande försäljning. Många uppgav att brytavgiften användes som ett påtryckningsmedel för att få dem att godta det påstådda avtalet. Det var också vanligt att kunderna inte fick någon tydlig förklaring till avgiftens storlek. Byrån tog del av fakturor där brytavgifterna varierade från tiotusentals kronor upp till flera hundra tusen kronor. Flera elhandlare tog dessutom ut administrativa avgifter som en del av brytavgiften. För många små företag var dessa kostnader mycket betungande och beskrevs som ett direkt hot mot verksamhetens fortsatta överlevnad.

Mot bakgrund av klagomålen allvar stärkte byrån sin vägledning till drabbade kunder ytterligare. Vägledningen fokuserade på hur kunden kan hantera tvisten, hur kommunikationen med elhandlaren kan föras och vilka myndigheter som är aktuella att anmäla till.

### **Klagomål om elnät**

Under året inkom cirka 200 klagomål som rörde elnät, vilket innebär en minskning jämfört med föregående år.

Ett stort antal konsumenter uttryckte missnöje över fortsatta höjningar av elnätsavgifterna samt övergången till effekttariffer som flera elnätsföretag införde under 2025. Klagomålen handlade framför allt om svårigheter att förstå den nya tariffstrukturen, upplevelsen av att den totala elnätskostnaden hade ökat efter införandet samt att beräkningsmodellen som tillämpades uppfattades som orimlig.

Många klagomål kom även från konsumenter som upptäckt att de hade haft fel säkringsstorlek anmäld till elnätsföretaget, vilket lett till att de debiterats för en högre säkringsstorlek, och därmed ett dyrare abonnemang, än de faktiskt hade. Dessa konsumenter kontaktade byrån för vägledning om huruvida de hade rätt till återbetalning av elnätsföretaget.

Klagomål om skadestånd i samband med elavbrott var också vanligt förekommande. Konsumenter som fått skador på hemelektronik hörde av sig med frågor om skadeståndets omfattning och uttryckte ofta missnöje över att åldersavdrag tillämpades vid beräkningen av ersättningsbeloppet.

Därtill inkom många klagomål kopplade till mätarbyten. Flera konsumenter uppgav att deras elmätare förväxlats med grannens. Detta ledde dels till frågor om kompensation från elnätsföretaget från de kunder som betalat för mycket, dels frågor om efterkrav och god tro från de kunder som betalat för lite.

## **Gas**

Antalet besök på den del av byråns webbplats som rör gas minskade under 2025 jämfört med 2024, från cirka 19 000 till omkring 14 000 unika besök. De mest besökta sidorna var de som hör till prisjämförelsetjänsten Gaspriskollen, som under året hade ungefär 8 000 unika besök.

Även antalet konsumenter som kontaktade byråns vägledning med frågor om gas minskade något jämfört med föregående år. Ärenden om gas utgjorde dock fortfarande omkring en procent av det totala antalet ärenden. Till skillnad från tidigare år inkom relativt få prisrelaterade frågor. I stället handlade ärendena bland annat om frågor om fakturans utformning, om möjligheten att pausa ett gasnätsavtal samt om vilka regler och avtal som gäller vid inflyttning i bostäder med gasspis eller gas för uppvärmning.

## Fjärrvärme

Antalet besök till den del av byråns webbplats som handlar om fjärrvärme halverades under året i jämförelse med 2024, från ungefär 14 000 till ungefär 7 000 unika besök. De mest välbesökta fjärrvärme-sidorna var relaterade till pris, förutom prisrelaterad information hade även sidor med fakta om fjärrvärme många besök.

Även antalet kunder som kontaktade byrån i fjärrvärmerelaterade frågor minskade något under året. Ärenden om fjärrvärme utgjorde därmed cirka 1,5 procent av samtliga ärenden. Frågorna gällde bland annat fjärrvärmeföretagens prissättning, på vilka grunder ett fjärrvärmeföretag får säga upp ett avtal med en konsument, samt frågor om ansvarsfördelningen mellan fjärrvärmeföretag och kund.

## Återförande av kunskap från konsument- och kundkontakter

En av byråns uppgifter är att identifiera problemen på energimarknaderna samt att sammanställa och redovisa dessa för myndigheter, branschorganisationer och enskilda företag. Detta ska bidra till att kunskapen om problemen på energimarknaderna ökar vilket i sin tur bidrar till att åtgärder som minskar problemen kan vidtas. I denna del av uppdraget ingår även dialog med konsumentvägledare och besvarande av mediakontakter.

## Information till myndigheter och branschorganisationer

### Information om konsumentproblem

Under året lämnade byrån information om de inkomna klagomålen till Konsumentverket och Energimarknadsinspektionen. Återkommande samrådsmöten skedde under året för att lyfta de problem som respektive organisation kunde se på energimarknaderna.

Information om konsumentproblemen lämnades också till branschorganisationen Energiföretagen Sverige. Vid samtalen fokuserade byrån främst på den negativa påverkan som de oseriösa aktörerna har på kunderna och marknaden men även enskilda frågor som rör den stora seriösa delen av branschen lyftes som exempelvis fränkopplingsprocessen och inkassoförfarandet.

### Byråns deltagande vid seminarier och referensgrupper

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

Under 2025 deltog byrån i ett antal seminarier och referensgrupper, bland annat:

- Konsumentvägledarnas förenings konferens "Konsumentdagarna".
- Byråns VD talade på elmarknadsdagen och deltog på Energiföretagens slutkundsråd för att berätta om problemen på energimarknaderna och om byråns klagomålslista.
- Energimarknadsinspektionens referensgrupper om gasmarknadspaketet, fjärrvärme och fjärrkyla, samt föreskrifter om nätföretags information till elanvändare.
- Nätverk om oseriösa aktörer med bland annat Svensk Handel.

- Tillsammans med de andra byråerna träffade byrån konsumentministern för att diskutera konsumentproblem.
- Dialog med Konsumentverket angående telefonförsäljning.
- Regeringskansliets referensgrupp för konsumentfrågor.
- Konsumentstödgruppen, ett nätverk för övriga konsumentbyråer, kommunernas konsumentvägledning, Sveriges konsumenter och Konsumentverket.

## Information till konsumentvägledare

### Samverkan med vägledare

Byrån tillhandahåller stöd till konsumentvägledare och svarar på frågor och klagomål om el, gas och fjärrvärme som hänvisas vidare till byrån från Konsumentverkets vägledningstjänst. Precis som under föregående år blev byrån ofta kontaktade av konsumentvägledare som behövde vägledning i energi-relaterade ärenden och det var även många kunder som vid kontakt med byrån uppgav att de hade blivit hänvisade till byrån av den kommunala konsumentvägledningen.

Byrån fick också många hänvisningar från Konsumentverkets vägledningstjänst under 2025. Byråns vägledning kompletterar de kommunala konsumentvägledarna och Konsumentverkets vägledning genom fördjupad juridisk expertis på el-, gas- och fjärrvärmemarknaderna.

### Utbildning av kommunala rådgivare

Byrån hade fortsatt regelbundna kontakter med konsumentvägledare, budget- och skuldrådgivare samt energi- och klimatrådgivare.

Byrån medverkade i Energimyndighetens utbildning av nya energi- och klimatrådgivare, en utbildning som hålls två gånger per år och där byrån informerar om sitt uppdrag och aktuella frågor. Tillsammans med de andra konsumentbyråerna höll byrån föredrag under utbildningen "Konsumentbyråerna", en utbildning som syftar till att konsumentvägledare ska få kännedom om byråernas arbete och aktuella konsumentfrågor.

## Information till företagen

### Ärenderapporter

Under 2025 fortsatte byrån att skicka ärenderapporter 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 skickades dels efter begäran från enskilda företag på månadsbasis, dels kvartalsvis till företag med mer än 10 ärenden per kvartal och till de företag som publiceras på byråns klagomålslista. Totalt skickades ungefär 200 företagsrapporter under 2025.

### Byrån bidrar genom sin kommunikation med företagen till att tvister snabbt kan lösas

Byrån har under året fört dialogmöten med enskilda elhandlare med anledning av de klagomål som riktats mot företagen. Mötena hölls både med företag som under en kort period drabbades av ett kraftigt ökat antal klagomål och med företag som under längre tid haft många klagomål hos byrån. I de flesta fall ledde dialogerna till att särskilda rutiner för fortsatt kontakt upprättades. Syftet med dessa

rutiner var bland annat att underlätta tvistlösning och kunde exempelvis innebära att byrån fick en särskild kontaktperson hos företaget. Byrån kunde då hänvisa klagande kunder till kontaktpersonen.

Vissa ärenden kan byrån dessutom bidra till att förenkla tvistlösningen ytterligare genom att, med kundens samtycke, kontakta företaget direkt. Byrån informerar då om kundens klagomål och ber företaget återkoppla till byrån med relevant information. På detta sätt har byrån kunnat säkerställa att särskilt allvarliga eller komplexa klagomål, eller klagomål från sårbara kundgrupper, snabbt återförts till företagen. I flera sådana fall har byrån också medverkat till att klagomålet utretts och lösts på ett korrekt sätt.

Under året tog byrån även initiativ till dialogmöten med de tre största företagen på elhandels- respektive elnätmarknaden, eftersom dessa når en stor del av konsumenterna. Genom mötena fick byrån en fördjupad bild av företagens arbetssätt och hur de ser på frågor som rör kundernas situation.

## Byrån i media

Konsumentinformation kan få god spridning genom media. Även under 2025 var intresset för energifrågor stort i media och byrån hade många journalistkontakter. Särskilt frågorna om elpriser, elnätsavgifter och andra vanliga konsumentfrågor intresserade media.

Medias återkommande kontakt med byrån resulterade i artiklar i tidningar och i nyhetsmedia på nätet. Byrån deltog också i flera lokala och rikstäckande radioinslag. Byrån fortsatte under året sin roll som Energidoktorn i tidningen *Din Energi* som distribueras till elnätskunder främst i Mellansverige.

## Organisation

### Styrelse

Ledamöter utsedda av Konsumentverket  
Cathrin Lundqvist, ledamot och vice ordförande  
Emelie Neidre, ledamot  
Ulrika Edlund, suppleant

Ledamöter utsedda av Energimarknadsinspektionen  
Karima Björk, ordförande till och med 3 oktober  
Claes Vendel Nylander, ordförande från och med 4 oktober  
Sina Granath, ledamot  
Sanna Westman Carling, suppleant

Ledamöter utsedda av Energimyndigheten  
Tobias Lund, ledamot från och med 1 januari

Ledamöter utsedda av Energiföretagen Sverige  
Louise Marcelius, ledamot  
Monica Swenson Grippe, ledamot  
Daniel Lundqvist, suppleant

Ledamöter utsedda av Energigas Sverige  
Daniel Winter, ledamot från och med 18 juni  
Anna Liljeblad, suppleant från och med 18 juni

### Kansli

Thomas Björkström, VD  
Tor Ny, jurist  
Ylva Löqvist, vägledare  
Victoria Sternbeck, jurist (föräldraledig)  
Antigoni Pavlidou, vikarierande 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.