

Reguleringsmyndigheten for energi  
Middelthuns gate 29  
0301 Oslo

Vår ref: UM  
Deres Ref:  
15.03.2021

## Tiltak for et effektivt sluttbrukermarked for strøm

Det vises til Oslo Economics (OE) rapporten "Tiltak for et effektivt sluttbrukermarked for strøm" som Reguleringsmyndigheten for energi (RME) ønsker innspill på. Nedenfor følger noen vurderinger/anbefalinger – i hovedsak knyttet til kapittel 8 i rapporten.

### Hovedbudskap

Energi Norge kan i hovedsak stille seg bak de tiltakene som presenteres i figur 8-1 og de anbefalinger OE gir. Vårt budskap har over lang tid vært at bransjen gjennom lovverket; markedsføringsloven, forbrukerkjøpsloven samt RMEs forskrifter allerede er strengt regulert av et lovverk som i hovedsak tilstrekkelig, men at det er manglende håndheving og sanksjonering fra myndighetene. Så utelukkes det likevel ikke at det er et behov for detaljering og presisering på enkelte områder (tiltak 1 og 2 i oversikten).

Energi Norge kan i hovedsak gi sin støtte til at mange av de øvrige tiltakene utredes videre, dog se kommentarer under hvor de ulike tiltak er nærmere vurdert. Vi har imidlertid to mer generelle kommentarer til det arbeidet som er gjort:

OE-arbeidet er basert på en samfunnsøkonomisk tilnærming, hvor kunden, så vidt vi kan se, ikke har blitt intervjuet eller blitt bedt om å svare på spørsmål om hvilke utfordringer de ser eller hvilke forbedringer de eventuelt ønsker seg. I rapporten gjør man seg opp en mening om hvorvidt påslaget, prisendringer og informasjon knyttet til avtalene er kundevennlig. Det er nyttig. Samtidig ser man ikke at mange av de produktene som tilbys dekker et reelt kundebehov, eksempelvis redusert risiko (som mange har hatt glede av i år) og råd om kostnadseffektiv bruk av strømmen. Eventuelle videre utredninger bør derfor i større grad basere seg på et kundeperspektiv, hvor kundenes preferanser og ønsker også tas med. Mange kunder foretar ikke valg utelukkende basert på pris, men summen av tjenester. Våre undersøkelser, eksempelvis Kantar-undersøkelsen, viser en mye høyere fornøydhet med bransjen (rundt 70 %) enn hva som har kommet frem fra f.eks. Forbrukerrådet den siste tiden. Det er derfor viktig at fremtidige reguleringer ikke begrenser produkt- og tjenesteutvikling.

Energi Norge er av den oppfatning at ordningen "Trygg strømhandel" (TS) vil bidra til å løse svært mange av de utfordringene OE peker på. Vi har forståelse for at det fra et regulatorisk ståsted er utfordrende at ordningen er frivillig. Likevel tror vi det vil være nyttig med et samarbeid mellom myndighetene og bransjen hvor utviklingen av den frivillige ordningen og regulatoriske endringer sees i sammenheng. Et viktig tiltak for å støtte opp om TS, vil derfor være å sikre at alle aktører opptrer i henhold til gjeldende regelverk for å sikre like konkurransevilkår.

[www.energinorge.no](http://www.energinorge.no)

Postboks  
7184 Majorstuen, 0307 Oslo

Besøksadresse  
Middelthuns gate 27, 0307 Oslo

Telefon  
(+47) 23 08 89 00

E-post  
post@energinorge.no

Tilsluttet:



## Nærmere om de ulike tiltak

### Presisering og ved behov detaljering av dagens regelverk

OEs beskrivelse er, slik vi leser dette kapitlet, langt på vei en beskrivelse av kravene i TS; tydelig merking av kampanjetilbud, krav til opplysning om alle priselementer, krav til tydelige og forskjellige avtalenavn og bruk av standardbegreper i markedsføringen – for å nevne noen. Ordningen innfører også forbud mot bruk av spot-begrepet på andre produkter enn ren spot. Energi Norge støtter disse forslagene, og er åpne for å diskutere hvordan de enklest kan bli en del av reguleringen.

### Styrket håndheving og sanksjonering

Energi Norge har ved flere anledninger etterlyst tøffere sanksjonering ved brudd på lovverket. En mulighet er å frata leverandøren omsetningskonsesjonen. Samtidig er det slik at de fleste brudd på lovverket skjer innen markedsføringsloven og forbrukerkjøpsloven, hvor RME ikke har kompetanse. Samtidig vil det kunne være utfordrende at det vil bli Energiklagenemnda som blir ankeinstans for brudd på eksempelvis markedsføringsloven, hvis aktøren som følge av bruddet blir fratatt omsetningskonsesjonen. Styrket håndheving og sanksjonering vil også bidra til likere konkurransevilkår i markedet.

### Krav til standardisert prisopplysning (effektivt påslag)

Energi Norge er positiv til å se på mulige løsninger for å kunne presentere ett effektivt påslag, enten i forkant eller på faktura. Effektivt påslag sammenlignes ofte med effektiv rente, dog er lånebeløpet kjent når effektiv rente beregnes – mens strømforbruket kan variere med 10-20 % fra et mildt år til et kaldt år og mye fra måned til måned. Den effektive renta er heller ikke fast, men kan endres med seks ukers varslings tid og vil også endres hvis kunden betaler ned/låner mer. Også i en fastprisavtale vil det være utfordrende å presentere en effektiv pris da volumet ikke er kjent på forhånd. På dette området er heller ikke strømpris.no særlig treffsikker, da de per i dag heller ikke presenterer effektivt påslag, men opererer med en "effektiv" månedspris uten at effektivt påslag kommer frem i oversikten. Skal aktørene pålegges å presentere effektivt påslag i forkant, må som minimum strømpris.no også kunne presentere dette.

Det kan være enklere å presentere effektivt påslag i ettertid, eksempelvis på faktura eller på "Min side". Det vil kunne gi et grunnlag for prissammenligning. Det vil kunne være mange hensyn å ta for å kunne presentere effektivt påslag på en forståelig måte, og vi støtter derfor at dette må utredes nærmere.

### Krav om prisliste på aktørens nettside

Ordningen TS har som krav 9.1 "*Virksomheten skal til enhver tid ha korrekt informasjon om alle strømvtaler som markedsføres enkelt tilgjengelig for alle.*" Det gjøres unntak for produkter som ikke markedsføres, men har kunder – samt avtaler som gjelder kun bestemte kundegrupper. Skal et slikt tiltak være veiledende og ikke villedende, må det presenteres likt hos alle.

I utgangspunktet er det teknisk uproblematisk å synliggjøre oversikter over leverandørers aktive tilbud. I praksis har vi allerede dette gjennom strømpris.no og den tilhørende forskriftsfestede rapporteringsplikten. Det er likevel vanskelig å se at forslaget i praksis vil gi den ønskede effekt, nemlig økt transparens i et marked med hard konkurranse og mange aktører. En prisliste må som utgangspunkt være veiledende. Kunder i privatmarkedet har imidlertid svært ulike behov og bør kunne ha forhandlingsmakt til å kunne forbedre sine individuelle betingelser hos eksisterende leverandør. Et slikt tiltak bør derfor utredes nærmere før det eventuelt blir et regulatorisk krav.

### **Justeringer av prisportalen**

Strømpris.no er i stadig endring, og det har skjedd forbedringer etter at rapporten ble skrevet. Flere av endringene har kommet etter påtrykk fra bransjen. Samtidig har portalen fortsatt store svakheter som etter vår mening bør rettes opp, blant annet som nevnt ovenfor om at det presenteres en slags effektiv månedspris. Det er ikke gitt at en avtale med garantert påslag i minimum 12 måneder, som i dag ligger øverst på portalen, er billigere for kunden enn en avtale hvor påslaget er garantert i en måned. Sistnevnte avtale har normalt et lavere påslag på grunn av lavere risiko. Her kan effektivt påslag, presentert på faktura, være mer opplysende for kunden.

Rapporten fremhever også at portalen er med på å påvirke konkurransen ved at «den gir en form for subsidiering av kontraktene som rangeres høyest». Det er gode grunner til å hevde at prisportalens eksistens og de stadige endringene har vært med på å drive et konkurranseklima preget av kortvarige tilbud, prisdifferensiering og kreative begrensinger for å bevare de billigste prisene. Man må legge til grunn at leverandørene tilpasser seg konkurransen og konkurrerer med de virkemidlene som er tilgjengelige. Konkurransen fremmer kreativitet og belønner aktive kunder, både på en prisportal og ellers i forskjellige markeder.

Vi er også litt overrasket over at Forbrukerrådet så entydig anbefaler spotpris i portalen. Vi vil tro at kunder som valgte fastpris i høst er de som vil komme gunstigst ut i 2021. Det kan også gjelde standard variabel. Vi opplever omtalen i finansbransjen som mer balansert, når det gjelder anbefaling av flytende vs. fast rente.

### **Separat fakturering av nett og kraft**

OE går etter vår oppfatning ganske langt i å anbefale to fakturaer. Det er åpenbare fordeler med to fakturaer, ikke minst siden kravene til nettdelen allerede er strengt regulert, noe som kan gjøre fakturaen mer uoversiktlig. Det er imidlertid også åpenbare ulemper med to fakturaer, eksempelvis hvis kunden ønsker å kontrollere at volumet på nett- og strømfaktura er identisk. Det vil også øke de administrative kostnadene for nettselskapene noe, som igjen vil kunne øke nettleia. Tidligere undersøkelser tilsier at så mye som 80 % av kundene foretrekker én faktura da de opplever det som enklere å forholde seg til.

Energi Norge støtter derfor at dette utredes nærmere, men det er viktig at også kundene blir tatt med på råd. Da vil frivillighet og mulighet sannsynligvis være viktige prinsipper.

### **Forbud mot winback**

TS-ordningen går etter vår oppfatning ganske langt i å forby winback (gjensalg), se krav 11 i vedlagte dokument, hvor leverandøren ikke har lov å kontakte kunden før det har gått seks måneder. Så er det en åpning for å kunne kontakte kunden frem til siste fakturaen er betalt. Dette henger sammen med at vi for noen år siden i bransjens personvernstandard definerte at kundeforholdet opphører når siste faktura er betalt.

Så er det en kjent sak at det er mange "lokketilbud" der ute, og vår tilbakemelding er at mange kunder setter pris på å bli kontaktet og opplyst om tilbudet/avtalen kunden har inngått. Mange kunder benytter da angrefristen, og faller tilbake på sitt opprinnelige produkt. Energi Norge er ikke overbevist om at et totalforbud vil være en fordel for kundene, i vært fall ikke løsningen telebransjen har i dag, hvor kunden er fritt tilgjengelig etter 14 dager.

### **Utvidet rapporteringsplikt til RME**

Energi Norge er svært usikker på om dette er veien å gå. Økt rapportering vil alltid kreve mer ressurser, som vil øke kostnadene til leverandørene – og sannsynligvis påslagene. Og hva skal i tilfelle den utvidede rapporteringsplikten brukes til? RME vil kunne få full oversikt over alle avtaler, også de som ikke markedsføres, men som det er kunder på, og rammeavtaler inngått med eksempelvis Huseierne og COOP. Forutsatt at dette er lovlige avtaler hvor kunden får nødvendig informasjon om priser og vilkår – skal RME da kontakte kundene og anbefale dem om å skifte avtale? Eller forby avtalen? Siden det i mange tilfeller er en "utgått" avtale kan det være at den er svært gunstig for kunden.

### **Forbud mot enkelte typer avtaler**

Energi Norge har bevisst ikke innført forbud mot enkelte avtaletyper i TS, det er ikke vår rolle. Vi tror heller ikke det er veien å gå for myndighetene, da det vil kunne bli svært utfordrende å definere hva som er lov og hva som ikke er lov. Eksempelvis har Forbrukertilsynet nylig sagt at innkjøpspris avtaler er lovlig, gitt at alle priselementer oppgis på en tydelig måte. Vi merker oss at OE også er skeptisk til dette, og peker på at bedring av informasjon er det beste veien å gå slik at kundene selv kan velge bort de avtaletypene som ikke er attraktive. Energi Norge, og ordningen, fokuserer derfor på at *alle* priselementer oppgis i avtalen og at kundene skal varsles *skriftlig* på kundens valgte medium når vilkår eller pris endres. Det er eksempelvis ikke dokumentert at kunder på innkjøpspris har kommet dårligere ut enn kunder på spotpris, da påslaget ofte er lavere på produkter der handelskostnader kommer i tillegg (lavere risiko for leverandøren).

### **Påbud om avtaler som kraftleverandøren må tilby**

Energi Norge registrerer at OE ikke vil anbefale en slik løsning. Det støtter vi. Det er på ingen måte gitt at myndighetene er bedre til å utforme produkter enn leverandørene. Det finnes ulike behov, noe som tilsier ulike produkter som kundene kan velge mellom, gitt at de får nødvendig informasjon. Ett eksempel kan være diskusjonen om påslag per kWh, fast månedsbeløp eller begge deler. Kunder med lavt årsforbruk (sesonghytter og leiligheter) vil normalt være tjent med påslag per kWh, mens større husholdninger normalt vil være tjent med et månedsbeløp. Synliggjøring av påslaget vil visualisere dette for kundene. Ett annet eksempel kan være spotavtale med "tak" for redusert risiko, som mange kunder har hatt glede av i år.

### **Avsluttende kommentar**

Avslutningsvis er også på sin plass å minne om de fem hovedkriteriene for et effektivt sluttbrukermarked som Energi Norge, Nordenergi og NordREG har jobbet etter i mange år:

- 1. Kundevennlighet**
- 2. Velfungerende marked og økt konkurranse**
- 3. Markedseffektivitet**
- 4. Samsvar med EUs reguleringer av energimarkedet**
- 5. Nøytrale nettselskaper**

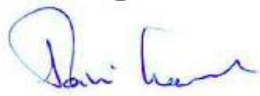
Energi Norge ser det derfor som viktig at eventuelle regulatoriske endringer i hovedsak bygger opp under dette arbeidet.

I tillegg er det viktig at eventuelle regulatoriske endringer bygges på energimarkedspakke 3 og 4, selv om den 4. formelt ikke er en del av norsk lovgivning ennå. Begge pakkene har et tydelig kundefokus og påpeker behovet for kundedrevet innovasjon.

Energi Norge er en landsomfattende interesse- og arbeidsgiverorganisasjon, som representerer selskapene som bygger, produserer, transporterer og leverer fornybar energi og varme i Norge. Våre 275 medlemsbedrifter står for nesten all kraftproduksjonen og sørger for daglige leveranser til cirka 90 prosent av strøm- og nettkundene i Norge. Vår visjon er at Norge skal ta en global lederposisjon som det første fornybare og fullelektriske samfunnet i verden. Medlemmenes oppdrag til oss er å fremme fornybarnæringens konkurranseevne, for å øke norsk verdiskaping.

Vi tar gjerne et møte med RME for å utdype vårt syn og ser frem til å bidra i kommende utredninger.

Vennlig hilsen  
Energi Norge



Toini Løvseth  
Direktør Marked, elektrifisering og kunder



Ulf Møller  
Næringspolitisk rådgiver