

Et enklere og tryggere strømmarked vil forbedre strømleverandørenes omdømme

Strømleverandørenes omdømme

Hovedbudskap

- Kritikken av strømbransjen og strømleverandørene dreier seg om at strømmarkedet er utrygt og komplisert. Det gir grunnlag for et svakt omdømme for strømleverandørene.
- Strømleverandørene bør spille en sentral rolle i strømmarkedet – både tjenester knyttet til selve strømleveransen og andre tjenester tilknyttet strømmarkedet. Hvis strømleverandørene skal få økt tillit av myndighetene og en utvidet rolle i strømmarkedet, må strømleverandørene få et bedre omdømme.
- Ett av Energi Norges tre strategiske mål er *til det beste for samfunnet*. Det legger sterke føringer på hva slags posisjoner Energi Norge kan ha rundt temaer som angår strømkundene.
- Energi Norge har tatt initiativ til en rekke bransjetiltak, f.eks. *Strømguiden* og *Trygg strømhandel*, men enda mer sentralt er myndighetenes tilsyn av bransjen. De må pålegge aktører som bryter lovverket strengere økonomiske sanksjoner (bøter o.l.). Kombinasjonen av tiltakene vil bidra til et forbedret omdømme for strømleverandørene.

Bakgrunn

- Strømleverandørenes omdømme svinger gjerne i takt med strømprisene. Når strømprisene er høye, faller strømleverandørens omdømme, og når strømprisene er lave bedres strømleverandørens omdømme. En slik korrelasjon er vanskelig å komme unna, men den underliggende trenden bør være positiv.
- Forbrukerrådet har fra 2019 vært svært kritiske til strømbransjen. Forbrukerrådet mener bransjen er komplisert og utrygg for strømkundene. Energi Norge tar kritikken fra kundenes interesseorganisasjon svært alvorlig, men mener Forbrukerrådet generaliserer en hel bransje og at de går for langt i å be om økt regulering av bransjen. Forbrukerrådet burde i større grad være en forkjemper for fri konkurranse og markedets evne til å dekke kundenes behov.
- Strømleverandørene opplever at regulerende myndigheter ikke gir det nødvendige spillerommet til å skape nye tjenester og drive innovasjon. F.eks. saken om forbudet om fleksible betalingstjenester.
- Strømleverandørene opplever også at organiseringen av strømmarkedet ikke er fullkommen. Markedsmodellen burde bli mer lik andre sammenlignbare markeder – med ett kontaktpunkt for kundene og én regning. Dette ville også bidra til et tryggere og enklere strømmarkedet – og dermed et bedre omdømme.
- *Strømguiden* er plattform og en nettside for strømkundene. Her kan de finne svar på vanlige spørsmål og søke opp nyttig informasjon rundt strømforbruk, strømguiden sin og tilknyttede tema.
- *Trygg strømhandel* er en sertifiseringsordning for strømleverandører. Den skal komme på plass i 2021. Selskapene som inngår i ordningen må oppfylle en rekke krav rundt salg, markedsføring, kundekontakt osv. Ordningen skal også legge til rette for en egen klagekanal for kundene.

Mer om tema:

- [Kantar](#)
- [Kundeserviceprisen](#)
- [Elklagenemnda](#)
- [Forbrukertilsynet](#)
- [Forbrukerrådet](#)
- [Strømguiden.no](#)
- [Tryggstrømhandel.no](#) (kommer...)
- [RME](#)
- [Energi Norge](#)

Eksempler

- Strømbransjens omdømme måles bl.a. i Kantars energibarometer og Kundeserviceprisen, der Tussa Kraft vant sektorpris og kom på 2. plass totalt i 2020 (i konkurranse med 181 bedrifter fra 23 sektorer).
- Både Forbrukertilsynet og Elklagenemnda fører formelle klageoversikter, mens Forbrukerrådet har en oversikt over henvendelser og kundeklager.

13. oktober 2020