



Opartisk
vägledning om el,
gas och fjärrvärme

VERKSAMHETSBERÄTTELSE



2019

Innehåll

Vd har ordet	3
Året i korthet	4
Uppdrag och styrning	5
Mål och vision.....	6
Fokusområden.....	7
Konsumentinformation	7
Publicering av företag med många klagomål	7
Elmarknaden i medier	7
Information om energigaser.....	7
Konsumentkontakter.....	8
Information till energiföretag.....	9
Samverkan med vägledare	10
Statistik – ärenden 2019.....	11
Kommentarer	12
Organisation	13

Vd har ordet

Under 2019 har Energimarknadsbyrån arbetat med stort fokus på utåtriktat arbete. Ett mål har varit att öka antalet besök på byråns webbplats och därigenom ge fler möjlighet att ta del av byråns vägledning och information. Arbetet har inneburit framtagning av ny och efterfrågad information om energimarknaderna. Resultatet är en kraftig ökning av antalet webbesök från 135.000 besök under 2018 till drygt 430.000 under 2019, och antalet personer som återkommer till webbplatsen har ökat markant.

I år kontaktade 2800 personer byrån för vägledning, det är en ökning med ca 1000 ärenden. Antalet kontakter mellan byrån och de som söker vägledning är däremot fler eftersom många kontakter byrån upprepade gånger i samma ärende. Byrån hjälper och stöttar en korrekt klagomålshantering till dess att ärendet är löst, eller tills det står klart att ärendet måste prövas av ett tvistlösande organ.

Anledningen till ökningen av antalet ärenden kan bero på två saker, det ökande antalet personer som hittar till byråns webbplats och vägledning. Men också på grund av några få företag som genererat många klagomål och problem. Under årets första kvartal gällde var tredje kontakt och mer än hälften av alla klagomål sju, och ofta relativt små, företag på elhandelsmarknaden. Det fick andelen klagomål för elhandelsområdet att öka.

Energimarknadsbyrån har utvecklat nya metoder och arbetssätt för att öka kunskapen hos företag om aktuella konsumentproblem så att åtgärder kan vidtas. I början av året skickade byrån för första gången ärenderapporter till företag som haft relativt många ärenden.

Rapporter skickades därefter kvartalsvis till företag, eller med kortare intervall till de företag som aktivt arbetat med åtgärder. Byrån har också träffat företag för samtal om åtgärder och orsaker till klagomål samt regelverk och praxis.

I oktober publicerade byrån även information på sin webbplats om vilka företag som har fler klagomål än andra, informationen uppdateras varje kvartal framöver. Syftet var att ge alla möjlighet att ta del av byråns klagomålsinformation så att konsumenter kan förebygga problem.

Under året påbörjades arbetet för att byrån ska kunna ge vägledning och information om fjärrvärme. Fjärrvärme är en energimarknad med få klagomål, men det finns ett behov av opartisk information.

Antalet frågor och klagomål om gashandel och gasnät har varit få. Det är en relativt liten marknad i Sverige som fungerar väl. Kontakterna har främst gällt val och tecknande av gasavtal samt priser och bristande bytesmöjligheter i Stockholms gasnät. Genom byråns jämförelse Gaspriskollen kunde konsumenter söka information om aktuella gasavtal.



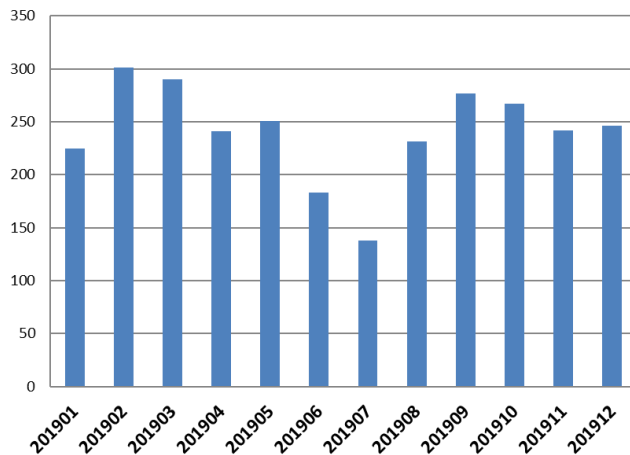
Anna Carlén, vd

Året i korthet

I oktober publicerades en lista på elhandelsföretag som det klagats mycket på hos byrån och tips till den som har eller vill teckna avtal med något av företagen. Det var sju företag på listan som uppdateras varje kvartal med data från ärenden som inkommit de senaste 12 månaderna. Nytt för i år är också att alla företag med 10 ärenden eller mer per kvartal fick en ärenderapport.



Totalt antal ärenden som byrån hanterat per månad

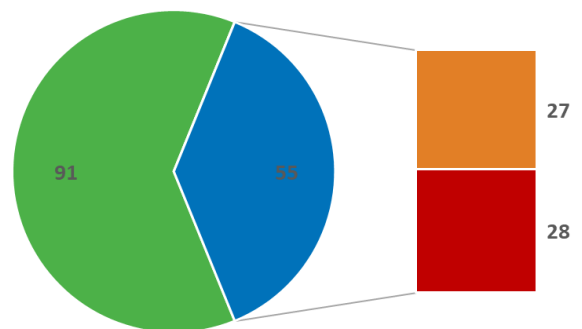


Webbsidor med opartisk konsumentinformation om fjärrvärme publicerades i maj och besöktes av ca 6000 personer under året. Antalet ärenden om fjärrvärme blev relativt lågt, totalt 24 stycken.

Byråns webbsidor om energigas har utökats och slog rekord i antal besök under 2019. Under hösten hade sidorna ca 3500 besök per månad och överträffar genom det den tidigare toppnoteringen på 3000 under februari 2015. Mest besökt är byråns prisjämförelse, Gaspriskollen.

Nya webbsidor med konsumentinformation om solceller publicerades under 2019. Antalet besök på webbsidor om solceller ökade trots en solfattig höst och hade ungefär 5000 besök per månad. Genom webbinformationen hittar fler till byråns vägledning och antalet ärenden som gällt solceller har därför också ökat från 27 stycken år 2018 till 146 ärenden under 2019.

Antal ärenden om solceller under 2019



■ Informationsärenden ■ Klagomål ■ Klagomål Elhandel ■ Klagomål Elnät



Uppdrag och styrning

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

Energimarknadsbyrån tillhandahåller Gaspriskollen, en oberoende prisjämförelse för gashandelsavtal.

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 kundens rättigheter och skyldigheter,
- beskriva hur kunden går vidare i en tvist eller göra en anmälan till tillsynsmyndighet,
- vid behov hjälpa konsumenter i dennes kontakt med företag för att lösa en tvist,
- ge information som är relevant vid val av olika typer av avtal, samt
- förklara lagar, regler och villkor.

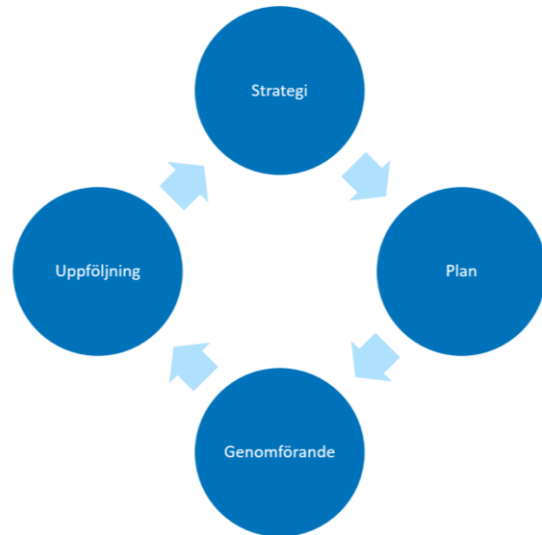
Byrån är, efter överenskommelse med Energimarknadsinspektionen, utsedd till gemensam kontaktpunkt för konsumenter på el- och naturgasmarknaden. Det innebär bland annat att byrån har som uppgift att se till att konsumenterna får tillgång till all nödvändig information om sina rättigheter, lagstiftning 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 att få:

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 energiföretag följer lagar, regler och god sed på marknaden.



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 fjärrvärmemarknaden 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.

Fokusområden

Opartisk och avgiftsfri konsumentvägledning är Energimarknadsbyråns kärnverksamhet. Vägledningen tillhandahålls av byrån som information via webbplatsen och möjligheter för konsumenter att ta personlig kontakt via telefon och e-post.

Elmarknaden är en av de mest problematiska konsumentmarknader med många missnöjda kunder och marknaden förändras mycket på grund av politiska beslut¹. Behovet av Energimarknadsbyråns vägledning är därför störst inom området el.

Konsumentinformation

Byråns webbplats hade över 430.000 besök och drygt 300.000 besökare under 2019, vilket var en kraftig ökning jämfört med föregående år, då antalet besök var 135.000. 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.

Publicering av företag med många klagomål

En övervägande majoritet av de ca 130 elhandelsföretagen på elmarknaden har mycket få klagomål hos Konsumenternas energimarknadsbyrå, men det är stora skillnader. Byrån publicerade i år en lista över företagen som under 2019 hade genererat flest klagomål i relation till hur många kunder de har. För att elhandlaren ska finnas med i statistiken krävdes också att antalet klagomål har överstigit en fastställd miniminivå. Listan kommer framöver att uppdateras varje kvartal.

¹ Konsumentrapporten 2018, Konsumentverket rapportnr 2018:1

Klagomålen på företagen i listan gällde många olika saker, från felaktig fakturering till vilseledande marknadsföring, problem att nyttja ångerrätten eller höga brytavgifter för avtalsbrott.

Elmarknaden i medier

Konsumentinformation kan få god spridning genom media. Medias relativt stora intresse för elmarknaden under 2019 resulterade i flera intervjuer och artiklar i rikstäckande medier som Expressen, Svenska dagbladet, SVT, Ekot men även i lokala tidningar och fackpress. Under året har flertalet av artiklarna rört elpriser, klagomålslistan samt val av elhandelsavtal.

Energimarknadsbyrån har även bistått journalister med att granska fakta och säkerställa att en rättvisande bild av energimarknadernas förutsättningar speglas. Några exempel är ansvarsförhållandet mellan elnätsföretag och bostadsrättsförening när en förening överväger att gå från individuell till gemensam mätning för boende, konsumenträttigheter vid strömavbrott och vad som gäller vid automatisk avtalsförlängning.

Information om energigas

Under 2019 har Energimarknadsbyråns webbplats utvecklats för att fungera bättre som kanal för konsumentinformation.

Ny information om energigas publicerades med syftet att ge information som eftersöks av konsumenter. Förändringen har ökat antalet besök till webbsidor med information om energigas till ca 3500 besök/månad.

Solceller och fjärrvärme

Under 2019 publicerade byrån konsumentinformation om fjärrvärme.

Även ny information om solceller togs fram och publicerades. Antalet besök på de nya sidorna växte kontinuerligt och bidrog till att fler konsumenter hittade till byrån för att ta del av information och vägledning.

Under året hanterades 146 ärenden om solceller, varav drygt 60% gällde ett klagomål. Det är en kraftig ökning av antalet ärenden inom området jämfört med förra året då byrån hanterade totalt 27 ärenden om solceller.

Konsumentkontakter

Konsumenter kan kontakta Energimarknadsbyrån via mail 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 inom området.

Antalet ärenden ökade

Energimarknadsbyrån tog emot drygt 2800 frågor och klagomål under år 2019. Det är en ökning med 60% sedan föregående år. Av dessa direktkontakter var drygt 1730 klagomål och de utgör därmed ungefär 60% av konsumentkontakterna med byrån. Många av frågorna rör val av elavtal såsom val av elpristyp. Höga elpriser har ökat antalet frågor av denna typ under året. Ökningen av antalet frågor och klagomål kan också bero på att antalet besök på webbplatsen ökat med 200% under året.

I år kan en viss ökning ses av andelen konsumenter som valde att kontakta byrån genom att skicka sin fråga digitalt via webbplatsen. Men huvuddelen av kontakterna inkom per telefon. Det stora antalet telefonkontakter beror troligen på att frågorna ofta är detaljerade och många faktiska

förhållanden måste redas ut innan vägledning kan ges för att vara relevant för konsumentens situation.

Flest konsumentkontakter inom området elmarknaden

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

Flest frågor och klagomål gäller området elhandel, följt av elnät, fjärrvärme, gashandel och därefter gasnät.

Byrån bidrar till att tvister snabbt kan lösas

Energimarknadsbyrån kan i vissa fall medla mellan en konsument och ett företag vid en tvist. Byrån har kontaktat det företag som klagomålet rörde i ca 5% av alla ärenden. Byrån har genom det bidragit till att allvarliga klagomål som rör speciellt sårbara kundgrupper, eller särskilt komplexa klagomål, snabbt återförts till företagen. Byrån har i dessa fall också medverkat till att klagomålet utretts och i majoriteten av ärenden har de kunnat lösas på ett regelrätt och korrekt sätt.

Byrån stöttar även små företag - allvarliga problem har identifierats under året

Energimarknadsbyrån ger viss vägledning till mycket små företag eftersom de på många sätt har samma förutsättningar som konsumenter.

Under året har ett stort antal fåmansföretag kontaktat byrån för vägledning. Det är företag som frisersalonger och mindre restauranger där

personerna som driver företaget på många sätt har samma förutsättningar som konsumenter gällande kunskap och möjligheter att driva en rättsprocess.

Antalet klagomål från småföretagare var både många och relativt allvarliga. Det klagades nästan uteslutande på totalt tre företag på elhandelsmarknaden och oftast hade en polisanmälan gjorts eftersom elbolagets agerande i många fall kunde klassas som bedrägeri. I dessa ärenden hamnade småföretagare också i utpressande situationer då elbolagen hotade med fränkoppling av el om inte fakturor betalades, trots tvister om avtalets giltighet.

Företagen som genererar många klagomål kan hittas i den klagomålslista som Energimarknadsbyrån publicerade under året.



Information till energiföretag

En av byråns uppgifter är att identifiera konsumentproblem inom energimarknadsområdet, sammanställa och redovisa dessa för myndigheter, branschorganisationer och företag. Att öka kunskapen om konsumentproblem bidrar till att åtgärder som minskar problemen kan vidtas av tillsynsmyndigheter och aktörer på marknaden.

Ärederapporter till företag

Under 2018 tog byråns styrelse beslut om en plan för regelbunden återkoppling till företag. Under 2019 påbörjades arbetet med att sammanställa och skicka ut ärederapporter till de företag ärendena gäller.

Företag med mer än 10 ärenden per kvartal fick information, klassificering och beskrivningar av ärenden. Företagen fick även möjlighet att ta kontakt med byrån för fördjupad information. Drygt 10 företag fick företagsrapporter under 2019.

Information om kundproblem på regelbunden basis

Information om konsumentproblem ges fyra gånger per år till byråns styrelse som består av myndigheter med tillsynsansvar och branschorganisationer. Energimarknadsbyrån träffade också tillsynsmyndigheterna Energimarknadsinspektionen och Konsumentverket tre gånger under året för att diskutera de utmaningar och problem som identifierats i kontakt med konsumenter. Byrån har också vid förfrågan lämnat mer detaljerade underlag inför tillsynsinsatser.

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

Byråns deltagande vid seminarier för att öka kunskap om konsumentproblem

Energimarknadsbyrån kan genom de många konsumentkontaktarna ge konsumenter en röst när beslutsfattare, politiker och branschrepresentanter träffas. Under året har byrån bland annat deltagit på seminarier i Almedalen och branschföreningars möten. Byrån deltog också i forskningsprojekt för att

bidra med kunskap om konsumentproblem på energimarknader.

Under året har byråns medarbetare medverkat i referensgrupper för mätningföreskrifter, en ny elmarknadsmodell och elmarknadshubben. Förutom nämnda grupper har byrån även haft en representant i EU-kommissionens arbetsgrupp för konsumenter på energimarknaden. Byrån har vidare en ledamot i Fjärrvärmenämnden.

Samverkan med vägledare

Byrån tillhandahåller stöd till konsumentvägledare i deras ärenden och svarar på frågor och klagomål om el, gas och fjärrvärme som inkommit till Konsumentverkets vägledningstjänst "Hallå konsument". Byråns vägledning kompletterar de kommunala konsumentvägledarna och Hallå konsument genom att ha juridisk expertis inom området el, gas och fjärrvärme och djupa kunskaper om hur energimarknaderna fungerar och hur den förändras.

Energimarknadsbyrån genomför också varje år aktiviteter i samverkan med olika organisationer för att bidra till att fler kan ta del av byråns expertis inom områdena el, gas och fjärrvärme.

Samverkan med Energimarknadsinspektionen

Byrån svarar på avtalsrättsliga frågor på Energimarknadsinspektionens konsumentforum som finns på myndighetens webbplats. I forumet kan konsumenter ställa frågor, både frågor och svar finns publicerade 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.

Hallå konsument har uppåt 2 miljoner besökare på sin webbplats varje år och Energimarknadsbyrån är informationsansvarig för några av webbsidorna om el och gas.

Frågor och klagomål som kommer in till Hallå konsuments vägledning hänvisas till Energimarknadsbyrån.

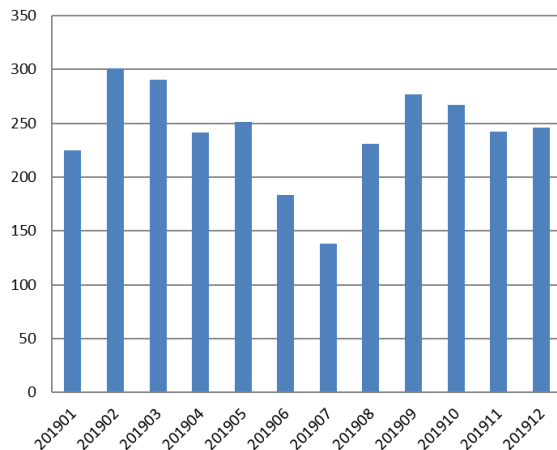
Utbildning av kommunala rådgivare

Byrån har fortsatt haft regelbundna kontakter med konsumentvägledare, budget- och skuldrådgivare samt energi- och klimatrådgivare i kommunerna. 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.

Statistik – ärenden 2019

Antal ärenden per månad



Andel ärenden inom olika områden

	Antal	Andel
Elhandel	1911	66,1%
Elnät	796	27,5%
Fjärrvärme	24	0,8%
Förmedlare	12	0,4%
Gashandel	22	0,8%
Gasnät	12	0,4%
Övrigt	115	4,0%

Andel frågor/klagomål av totala antalet ärenden

	Frågor	Klagomål
Elhandel	22%	43%
Elnät	11%	15%
Fjärrvärme	0,4%	0,4%
Förmedlare	0%	0,3%
Gashandel	0,7%	0,1%
Gasnät	0,2%	0,2%
Övrigt (alla områden)	5,5%	

De vanligaste klagomålsorsakerna – elhandel

Oschyssta affärsmetoder	50%
Avtal och villkor	30%
Frånkoppling	6%
Fakturering	6%
Priser/tariffer	2%
Leverantörsbyten	2%
Egenproduktion	2%

De vanligaste klagomålsorsakerna – elnät

Priser/tariffer	28%
Mätning och förbrukning	11%
Kompensation	10%
Nätanslutning	10%
Avtal och villkor	10%
Frånkoppling	8%
Fakturering	7%
Egenproduktion	6%

Antal ärenden om energigas

Gashandel	Antal
Priser/tariffer	12
Avtal och villkor	4
Leverantörsbyten	4
Övrigt	2
Totalsumma	22

Gasnät	Antal
Fakturering	4
Avtal och villkor	2
Priser/tariffer	2
Övrigt	4
Totalsumma	12

Antal ärenden om fjärrvärme

Priser/tariffer	11
Fakturering	4
Avtal och villkor	3
Frånkoppling	2
Övrigt	4
Totalsumma	24

Kommentarer

Elhandel

Under året har klagomål som berört elhandelsmarknaden framför allt gällt uppsökande försäljning. Klagomålen gäller till exempel förfalskade namnteckningar och vilseledande säljpåståenden om elpriser eller att säljaren påstår sig komma från kundens befintliga elleverantör vid avtalstecknandet. Återkommande klagomål gäller också tvister om brytavgifter och avgiftens storlek.

Ett stort antal klagomål och tvister gäller några få företag. Klagomålen för de sju företag som hamnade på Energimarknadsbyråns klagomålslista under 2019 fick tillsammans nästan 70% av samtliga klagomål. Övriga ca 130 elhandelsföretag på marknaden har generellt mycket få klagomål och de problem som inkommer till byrån är i hög grad företagsspecifika.

Elnät

Klagomål inom elnätsområdet gäller ofta elnätsavgiften. Många konsumenter har förväntat sig en sänkning av elnätsavgiften och reagerar när de fått information om höjda avgifter.

Konsumenter kontaktar också byrån för att ta reda på sina rättigheter när det gäller kontroller av elmätare. Klagomål gäller också elnätsföretag som fakturerar preliminära kostnader under lång tid på grund av mätare som inte fungerar.

Energigas och fjärrvärme

Antalet ärenden inom området gas och fjärrvärme är lågt. Det är för få för att dra slutsatser om vilka områden som eventuellt skulle kunna vara problematiska för konsumenter.

Organisation

Styrelse

Ledamöter utsedda av Konsumentverket:

Peter Vikström,
Marija Borenius
Emelie Neidre (suppleant)

Ledamöter utsedda av Energimarknadsinspektionen:

Karima Björk
Thomas Björkström (avgick som ledamot 2019-11-20)
Marie Larsson (suppleant, ledamot fr.o.m. 2019-11-20)
Johan Hjalmarsson (suppleant fr.o.m. 2019-11-20)

Ledamot utsedd av Energimyndigheten:

Anna Johansson Norlén (avgick som ledamot 2020-01-14)
Johanna Whitlock (ledamot fr.o.m. 2020-01-14)

Ledamöter utsedda av Energiföretagen Sverige:

Anders Möller
Louise Marcelius
Catherine Lillo (suppleant)

Ledamöter utsedda av Energigas Sverige:

Mathias Edstedt
Maria Malmkvist (suppleant)

Kansli

Anna Carlén, VD
Martin Bengtsson, jurist (fr.o.m. 2019-06-01)
Victoria Sternbeck jurist (fr.o.m. 2019-08-15)
Tor Ny jurist/rådgivare (t.o.m. 2019-05-31)
Rebecka Ingelman, jurist (t.o.m. 2019-08-31)

Ekonomiska uppgifter

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

Styrelseledamöterna 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