

Elekt AS sitt svar på høringsnotat fra Barne- og familiedepartementet og Olje- og energidepartementet mottatt i april 2022.

## Sammendrag

Elekt støtter alle tiltak som bidrar til å forenkle sluttbrukers forståelse for prising av strømvavtaler og tilleggstjenester. Vi stiller oss bak økte krav og opplysningsplikter hos kraftleverandører. Dette vil bidra til at sluttkundene får bedre forutsetninger for å føre tilsyn og kontroll med egne strømkostnader. Man har lenge sett et behov for å tvinge frem en samling av begrepsbruk og ikke minst en forenkling av fakturaer, markedsføring og generell informasjon kraftleverandører gir til sluttkundene. Vår oppfatning er at kraftbransjen tydeligvis bare responderer på helt uttrykkelige og utvetydige pålegg hva angår transparens og åpenhet rundt prising og påslag. For å oppnå dette må det skapes konsensus rundt hvordan man kan sammenligne vilkår i strømvavtaler.

Eleks forretningsmodell baserer seg i stor grad på at sluttkunden forstår hva man betaler for. Gjennom analyse av strømfakturaer skal vi bidra til å skape den transparensen som vi opplever at dette høringsnotatet søker. For ytterligere å lykkes med vår visjon har vi også grepet muligheten til å foreslå tiltak ut over det som er adressert i høringsnotatet, som vil forenkle hverdagen for sluttkundene.

## Endringer i prisopplysningsforskriften kapittel 6

### Begrepsbruk og definisjoner

Vi er av den oppfatning at tjenester som kan selges separat fra strømvavtalen ikke skal defineres som tilleggstjenester. Vi anser for eksempel at betaling for funksjonalitet i app som fint kan benyttes selv om man ikke har strømleveranse fra den aktuelle leverandøren ligger utenfor definisjonen av tilleggstjenester. Ut over dette støtter vi forslagene om en mer samlet begrepsbruk.

### Opplysninger som skal gis i markedsføringen

Nærmest samtlige kraftleverandører sender fakturaer som gjør det umulig å avdekke hvilke påslag som betales på kraftpris, uten å gå den tunge veien om selv å regne det ut basert på forbruk time for time fra Elhub og tilhørende spotpriser. I praksis gjør ingen vanlige kunder slike regneoperasjoner. Elekt støtter derfor forslaget om opplysningsplikt på avregningsmetode, påslag, fastbeløp og tilleggstjenester som leveres sammen med strømvavtalen. I tillegg mener vi det er riktig å fastsette en opplysningsplikt for variabelavtaler med hensyn til pris og fastsettelse av denne samt varighet, eventuelle pristak og andre vesentlige forhold ved strømvavtalen. En klarere definisjon av hva som er «nye kunder» mener vi også er hensiktsmessig. Det vil bidra til at det blir enda vanskeligere å introdusere lokketilbud hvis eneste formål er å overføre sluttkundene til dyrere avtaler.

Vi mener det i tillegg bør fremgå av markedsføringen hvilket produkt og hvilken pris man blir overført til etter endt varighet på eksempelvis fastprisavtaler. På denne måten er det enkelt for sluttkunden å forstå konsekvensene av ikke å foreta seg noe når avtaleperioden er over. Vi mener også at kraftleverandørene i markedsføringen av både fastpris- og variabelprisavtaler må oppgi hva spotprisen i de respektive

prisområdene er. Dette for at sluttkunden enkelt skal forstå alternativet man velger bort ved å inngå slike avtaler.

Hva angår obligatorisk enhetspris så mener Elekt at denne bør utformes som et effektivt påslag. Dette kan gjøres ved at summen av fastbeløp gjøres om til et påslag per kWh for tre ulike nivåer av forventet årsforbruk. Dette påslaget kommer i tillegg til et evt. påslag som allerede er oppgitt i markedsføringen.

### Kraftleverandørens prislister

Elekt støtter departementets forslag om at kraftleverandørene må offentliggjøre sine prislister også for produkter de ikke lenger selger aktivt, men fremdeles har kunder på. Videre mener vi det er en nødvendighet for sluttkundene at kraftleverandørene må oppgi utvetydige og fullstendige navn på strømvitalene, da det er vesentlig for at en sluttkunde skal gjenkjenne produktet man faktisk har og kan sammenligne dette mot andre strømvitaler. Konsistent bruk av korrekt produkt navn i all kommunikasjon, markedsføring og fakturering/avregning er en grunnleggende tilsynsoppgave for å forebygge tilsiktet eller ubevisst forvirring av forbrukerne.

### Krav til varsel om endrede avtalevilkår

Elekt støtter departementets forslag om å øke varslingsfristen til 30 dager. Det er også viktig at det blir satt klare krav til varslingsform og -tidspunkt slik at budskapet ikke blir «gjemt bort» i annen kommunikasjon eller skjult på «Din side»-løsninger eller lignende.

### Avtaler med variable kraftpriser

Etter vår oppfatning bør det, både ved markedsføring og fakturering av variable kraftprisavtaler, fremgå hva spotprisen i det aktuelle prisområdet er, og hvilket påslag strømlleverandøren har tatt i faktureringsperioden. Dette for at sluttkunden i enda større grad skal få forståelse av det prisnivået man går inn på sammenlignet med alternativet her og nå.

### Opplysning ved lading av elektriske kjøretøy

Elekt støtter departementets forslag om i enda større grad å synliggjøre prisen forbrukeren må betale i forkant av ladingen. Vi mener også det er hensiktsmessig å gi forbrukeren et incentiv til å lade raskt for å unngå kødannelser. En mulighet kan være å vise ca. hvor mange kr det vil koste å lade per mil med gjeldende spotpris, pluss eventuelle påslag man må betale i tillegg til dette. Dette krever kobling mot spotmarkedet, samt at man vet bilmerke/-type. For å skape et incentiv til å ikke la bilen stå for lenge kan det være hensiktsmessig med et progressivt økende påslag for ulike trinn, eksempelvis ved hver 20 kWh man har ladet. Dette vil gjøre det mulig å angi en kWh-pris for hvert tidsintervall. Når bilen er fulladet kan man i tillegg ha et gebyr som påløper hvert påbegynt 5. minutt.

I tillegg til informasjon på ladestolpene mener Elekt at det bør legges til rette for at alle tilbydere av hurtigladdestasjoner gjør sine priser tilgjengelig via API. På denne måten tillater man at aktører som Elekt i enda større grad kan lage tjenester som kan komme forbrukeren til gode. Man vil da bidra til at enkelt-

apper kan støtte lading og betaling på tvers av leverandører gjennom ett og samme kundegrensesnitt. I tillegg vil man kunne bygge gode brukeropplevelser som vil kunne følge samme prinsippet som flere av dagens parkeringsapper. Der vil man, basert på bilmerke/-type, kunne angi hvor mange km man ønsker å lade og deretter få oppgitt hva dette vil koste. Alt vil kunne skje i forkant av ladingen, og forebygge de uheldige opplevelsene med skyhøye priser på lading som har vært dekket i media i senere tid.

## Forslag til endringer i forskrift om kraftomsetning og netttjenester

### Sluttbrukers tilgang til Elhub – forskrift om kraftomsetning og netttjenester § 6-15

Vår tjeneste, hvor sluttkunder kan sammenligne sin nåværende strømvavtale **le mot prisen man vil betale hos Elekt, fordrer tilgang til sluttkundens målerverdier for å kunne** gi en nøyaktig sammenligning. Under utviklingen av denne tjenesten har vi vært i dialog med Elhub som har ytret ønske om å legge til rette for en enklere brukeropplevelse for å kunne gi tredjeparter tilgang til sine målerverdier.

På RMEs sider fremgår det at man med åpningen av Elhub håper at nye, innovative tjenester basert på forbrukernes tilgang på egne timeverdier, vil se dagens lys (<https://www.nve.no/reguleringsmyndigheten/regulering/kraftmarkedet/maling-og-avregning/elhub/haper-pa-nye-tjenester-og-innovasjon/>). Indirekte åpnes det for at Elhub skal være en katalysator for forbrukervennlige tjenester. Elekt oppfordrer derfor departementet til å be Elhub videreutvikle grensesnittet i mer forbrukervennlig retning. Det bør også legges til rette for at aktører kan innhente samtykke om deling av forbruksdata fra forbrukeren. Så fremt dette gjøres med BankID, Vipps eller tilsvarende autentiseringsløsninger bør det være mulig å få tilgang til målerverdier uten at forbrukeren selv må inn i Elhub sine flater. Se til sammenligning for eksempel samtykkebasert lånesøknad ([https://bitsnorge.github.io/dsop-documentation/dsop\\_sbl\\_om.html](https://bitsnorge.github.io/dsop-documentation/dsop_sbl_om.html)), som gir bankene digital innhenting av skattegrunnlag og inntektsdata hos Skatteetaten i sin lånebehandling. En tilsvarende løsning vil bidra til utvikling av nye tjenester basert på tredjepartstilgang. Det bør utvikles API som teknologikompetente aktører kan foreta kall mot for å akselerere denne utviklingen ytterligere.

### Nye krav til utforming av faktura for elektrisk energi - forskrift om kraftomsetning og netttjenester § 7-2

Elekt støtter departementets forslag om å spesifisere priselementer på egne varelinjer, men har et forslag om å gi den vektete spotprisen en fremtredende og umiskjennelig plass på fakturaen. Med dette mener vi at også på både fastpris- og variabelprisavtaler bør det fremgå hva sluttkundens vektete spotpris ville ha vært og hvor mye prisen sluttkunden betaler avviker fra denne. Sluttkunden vil da i enda større grad bli bevisstgjort hvordan produktet kraftleverandøren leverer presterer mot spotprisen. En slik henvisning til et fast og felles referansepunkt vil, sammen med vårt forslag til en obligatorisk enhetspris, bidra til å øke forståelsen for prising av strømvavtaler.

Videre støtter vi at dato for opphør av avtalen og/eller endring av avtalevilkår skal fremgå på faktura. Vi mener imidlertid at dette kan gjøres enda tydeligere ved at man blir pålagt å oppgi følgende:

- Dato for utløp av avtale eller endring av vilkår.
- Tidspunkt og kanal for varsling av slik endring.

- Navn på strømvavtale man flyttes over til samt prisen på denne (fastbeløp, påslag, enhetspris, tilleggstjenester og andre vesentlige vilkår).
- Avregningsmetode på ny strømvavtale.

Vi mener også at en obligatorisk enhetspris skal fremkomme på fakturaen der et eventuelt fastbeløp blir gjort om til et påslag per kWh basert på sluttkundens faktiske forbruk i perioden.

## Annet

Vi ønsker å fokusere på en rekke punkter som vi opplever utfordrende i vårt arbeid med å gjøre hverdagen enklere for sluttkunden. I det følgende redegjør vi for disse samt legger frem forslag til løsning.

### Krav til dokumentasjon på at sluttkunde har bestilt strømvavtale eller tilleggstjeneste

Vi opplever flere ganger i uken å få henvendelser fra slutt kunder som har fått beskjed om at de har forlatt Elekt (vi sender ut epost automatisk når en kunde sier opp), men hvor de ikke har akseptert noe tilbud fra andre kraftleverandører. I noen tilfeller skyldes det at sluttkunden har bestilt strøm for lenge siden og at kraftleverandøren bruker uforholdsmessig lang tid på oppmelding. For å løse dette foreslår vi at det hos Elhub kan ligge en pre-oppmelding fra leverandørbyttet blir meldt til det effektueres. Dette for å ivareta angrefristen samtidig som andre kraftleverandører kan bli gjort oppmerksom på at det er et pågående leverandørbytte. Videre mener vi at man bør se på krav til at kraftleverandører må kunne dokumentere at sluttkunden har bestilt strøm. Slik dagens prosesser er lagt opp vil man kunne melde opp kunder uten at disse har gitt noen form for aksept.

På lik linje som for strømvavtalen bør det også være et krav om at tilleggstjenester har blitt bestilt av kunden. Etter en eventuell gratisperiode bør det også kreves en aktiv bestilling av tilleggstjenesten slik at fakturering av dette ikke kan avtales festes lenge i forveien.

### Krav til oppmelding av slutt kunder

Det bør settes en tidsfrist for hvor lang tid det kangå mellom bestillingstidspunktet og selve oppmeldingen av sluttkunden. Elekt har opplevd at noen kraftleverandører har brukt svært lang tid (flere uker) noe som fører til mye bry for andre kraftleverandører og ikke minst for sluttkunden selv. Et eksempel er at vi melder opp en sluttkunde og starter leveranse av strøm. Etter noen dager forlater kunden oss «ufrivillig», men lovlig siden man har takket ja til en annen kraftleverandør flere uker i forveien. Når sluttkunden etter hvert oppdager dette og ønsker å bli hos Elekt vil man fort ende opp med at Elekt sender slutfaktura for noen dagers leveranse. Ny kraftleverandør gjør så det samme for de få dagene sluttkunden er kunde der før man igjen melder oppstart hos Elekt.

En slik endring i markedsprosessene vil strømlinjeforme leverandørbyttene ytterligere og være både bedrifts- og samfunnsøkonomisk rasjonelle.

## Forbud mot «winback»

Som utfordrer i strømbransjen og med en av markedets laveste priser opplever vi at sluttkunder blir kontaktet av relativt pågående telefonselgere kort tid etter at de har byttet over til Elekt. I disse samtalene går selgeren ofte langt i å spre usikkerhet rundt valget sluttkunden har tatt, gjerne basert på et faktagrunnlag som i beste fall er misvisende og ofte direkte villedende. Dette medfører i mange tilfeller at sluttkunden lokkes over til «bedre» tilbud som i realiteten fører dem tilbake til dyre strømvavtaler. Som private strømkunder har ansatte og styret i Elekt personlig til sammen opplevd hundretalls telefonsamtaler med strømselgere med et tilsynelatende så lavt kunnskapsnivå og ufullstendig forståelse av kraftmarkedet at det er umulig for kunden å gjøre et informert valg basert på grunnlaget som presenteres i samtalen.

Kraftmarkedet er komplekst. Vi mener at man, i likhet med telekombransjen, bør forby winback. Vår oppfatning er at winback ikke bidrar til økt konkurranse, men snarere tvert om gir sluttkunden en illusjon av å ha fått ryddet opp i strømvavtalen sin, gjerne på ufullstendig grunnlag. Dette legger så til rette for at den opprinnelige kraftleverandøren kan fortsette å hente ut store marginer ved å legge til tilleggstenester og påslag som kunden ikke er oppmerksom på.