
Fra: Ramsdal Hans-Erik <Hans-Erik.Ramsdal@norgesenergi.no>
Sendt: 1. juni 2022 16:01
Til: Postmottak BFD
Emne: Forslag til endringer i prisopplysningsforskriften og forskrift om kraftomsetning og netjtjenester - høringsuttalelse fra NorgesEnergi AS

Forslag til endringer i prisopplysningsforskriften og forskrift om kraftomsetning og netjtjenester

Det vises høring av 8. april 2022 angående forslag til endringer i prisopplysningsforskriften og forskrift om kraftomsetning og netjtjenester.

Hovedbudskap

NorgesEnergi er i utgangspunktet positive til intensjonene for de foreslåtte endringene og mener de fleste av disse er i tråd med de krav og målsettinger som er angitt for Trygg Strømhandel.

Vi vil imidlertid påpeke at detaljeringsgraden i kravene er høy, at det stilles krav til strømleverandørene som ikke finnes for tilsvarende markedsaktører og at andre kanaler enn faktura/betalingsdokumentet vil være bedre egnet som informasjonskilde og instrument for å gi kunden insitament til å reagere, for eksempel sanntidsinformasjon om priser og forbruk.

Fokus på fakturaen/betalingsdokumentet som informasjonskilde synes heller ikke å være i takt med utviklingen innen forbrukermarkedet, hvor det går i retning av en flytende overgang mellom tilbud, kjøp og betaling. Videre at faktura/betalingsdokument i stadig mindre grad vil bli lest som følge av økende grad i bruk av eFaktura og andre elektroniske betalingsmåter. Etter vårt syn burde dette vært tillagt større vekt.

I tillegg vil vi påpeke at mange av de foreslått endringene ikke synes å ha støtte i kundeundersøkelser om hvordan kundene selv ønsker å få eller finne informasjon, hvordan de vil betale mv.

NorgesEnergi mener prinsipielt at det er feil å kreve at strømleverandører skal henviser til prissammenligninger. Det må være myndighetens oppgave å gjøre forbrukere oppmerksom på denne type tjenester.

I det etterfølgende gir vi innspill/kommentarer til noen av de beskrevne forslag.

Obligatorisk enhetspris

NorgesEnergi har ingen sterke synspunkter på hvordan en obligatorisk enhetspris bør utformes. Etter vårt syn er de foreslåtte endringene tilstrekkelige for at kunden har enkel tilgang til relevante pris- og kostnadselementer.

Begrepsbruk og definisjoner

NorgesEnergi støtter de foreslåtte forslag til begrepsbruk og definisjoner.

Det bemerkes dog at begrepene kraft og strøm brukes om hverandre, og foreslår at det gjennomgående bruke strøm i stedet for kraft. Dette for å ha en mest mulig enhetlig begrepsbruk. Vår oppfatning er at strøm er det sluttbrukere i størst grad er familiær med.

Når det gjelder avtalenavn, bør disse også være presise og enkle å forstå, i tillegg til at det skal stå på fakturaen.

Vi har ikke forslag til ytterligere opplysninger knyttet til prisen som bør fremgå av markedsføringen.

Opplysninger som skal gis i markedsføringen

NorgesEnergi støtter ikke forslaget om at strømleverandørene i sin markedsføring skal vise til at avtalen kan sammenlignes med andre avtaler på strømpris.no, også i digitale kanaler. Etter vårt syn er ikke dette vanlig for tilsvarende bransjer. Det er flere forhold en pris som kan være avgjørende for valg av strømleverandør, for eksempel miljøprofil, lokalt engasjement med videre.

NorgesEnergi mener prinsipielt at det er feil å kreve at strømleverandører skal henviser til prissammenligninger. Det må være myndighetens oppgave å gjøre forbrukere oppmerksom på denne type tjenester.

Strømleverandørenes prislister

NorgesEnergi er positiv til at strømleverandørene skal ha en oppdatert prislister på hjemmesiden, men mener denne skal begrenses til aktive strømvavtaler. Kunder som har avtaler som ikke lenger tilbys eller som er tilbudt en begrenset kundekrets (kvalifiseringskrav) må kunne finne relevant informasjon om sin avtale på Min side hos strømleverandøren. En prislister med aktive og utgått avtaler vil være mer forvirrende enn oppklarende for kundene.

Det vises for øvrig til Trygg Strømhandel:

"Korrekt informasjon om alle strømvavtaler virksomheten markedsfører skal være enkelt tilgjengelig for alle. Med "enkelt tilgjengelig" mener vi her at all informasjon skal komme tydelig frem via alle aktuelle kanaler virksomheten bruker for markedsføring av sine produkter. Dersom virksomheten ønsker å tilby bestemte avtaler kun for bestemte kundegrupper, kan informasjon om slike avtaler gjøres tilgjengelig kun for de relevante kundegruppene, og ikke være allment tilgjengelig."

Det bemerkes at en utfordring med prislister er at noen strømprodukter kan være knyttet opp mot tilleggstjenester, for eksempel elbillading. For å få en viss type strømvavtale vil man samtidig måtte velge en eller flere tilleggstjenester.

Når det gjelder bruddgebyr, bør det vurderes å standardisere beregningen av denne, slik at kundene enkelt kan vurdere kostnadene ved å avbryte en avtale men også sammenligne denne kostnaden mot andre avtaler.

For tjenester som endrer pris/vilkår etter en gitt periode (såkalte lokketilbud), bør det være tilstrekkelig med krav om at dette tydelig skal fremkomme på strømleverandørens hjemmeside (prislister) og for selve tjenesten på Min side.

Krav til varsel om endrede avtalevilkår

Vi støtter at en eventuell endring i eller opphør av avtalen tidligst kan tre i kraft 30 dager etter at varsel er mottatt av forbruker, men mener at det skal varsles enten i form av SMS eller epost, ut fra den kanalen kunden har preferert. Det primære er at det gis skriftlig varsel.

NorgesEnergi mener at varsling om prisendringer som er avtalefestet for en konkret avtale, for eksempel standard variabel, ikke skal omfattes av dette kravet. For endring av pris for slike avtaler bør det være tilstrekkelig med 14 dagers varsel. Hvis varslingsfristen økes fra 14 dager til 30 dager, så har de siste måneders volatilitet i strømprisen vist at det må prises inn høyere «risikopremie» i avtaler som ikke er spotprisavtaler. Forlenget varslingsfrist for variable avtaler vil bety at strømleverandører må ta høyde for økt volatilitet og at det ikke nødvendigvis er gunstig for forbrukerne.

Når det gjelder forslaget "*Ved vesentlige endringer i vilkårene kreves det uttrykkelig aksept fra kunden. Dersom slik aksept ikke gis, opphører avtalen når de varslede endringene trer i kraft. Som vesentlige endringer regnes blant annet endringer i de grunnleggende vilkårene for avtalen, for eksempel endring av produkttype*", gjøres det oppmerksom på at denne bestemmelsen vil kunne medføre at kunden overføres til leveringsplikt dersom kunden ikke gir aksept innen fristen. Det bør derfor vurderes om ett varsel er tilstrekkelig for at strømleverandøren må si opp avtalen og at kunden dermed havner på leveringsplikt. Krav om to varsler kan være et egnet tiltak.

Opplysninger ved lading av elektriske kjøretøy

NorgesEnergi mener at prismodeller for lading bør standardiseres. Prismodeller vil kunne variere ut fra typen lading, nettleietariffen på stedet og andre elementer, så som å stimulere til rask lading for å redusere ladekø. Etter vår oppfatning vil en prismodell basert på minuttpris, kWh og effektuttak i kW i intervall eller en kombinasjon av disse være de mest aktuelle modeller.

Når det gjelder krav om prisopplysning, kan det være aktuelt skille mellom lading som skjer samtidig som parkering og er gratis (evt at kunde betaler for parkeringen) og der hvor det skal betales for ladingen. Det er her et poeng at det kan være enklere for kunde å kun forholde seg til en aktør når man lader og parkerer samtidig.

Et poeng knyttet til forslaget punkt om at det er naturlig å informere om pris på stolpen eller ladestasjonen, er at på ladestasjoner kan både lokasjonseieren og andre aktører ha tilgang til å ta betalt for lading fra kunden (til forskjell fra en bensinstasjon hvor det kun er lokasjonseier som også tar imot betaling). Derfor bør det også opplyses om hvilke aktører kundene kan velge fra, og at prisene kan sees hos dem. App er både en enkel måte for kunde å få informasjon om pris, og også se om ladepunkter er tilgjengelige, selv om man ikke fysisk befinner seg ved ladepunktet, noe som gjør det enklere for kunder å planlegge ladingen, også mtp pris.

Sluttbrukers tilgang til Elhub

NorgesEnergi er positiv til at sluttbrukere gis tilgang til sine måle- og kundedata i Elhub. Dette er tjenester som i dag leveres av strømleverandører, nettselskap og uavhengige tjenestetilbydere, og som bransjen fortsatt ønsker å levere. Fortum mener det ikke er formålstjenlig at Elhub skal utvide sine tjenester overfor sluttbrukere.

Krav til utforming av faktura

Vi er i hovedsak positiv til de foreslåtte endringene, men peker igjen på at faktura/Betalingsdokument ikke er den mest egnede kanalen for informasjon. Forbrukere er i dag i større og større grad vant til at informasjon finnes på digitale kanaler og at elektroniske betalingsløsninger er økende.

NorgesEnergi støtter at:

- Det skal opplyses om prisområde
- Fakturering av det faktiske forbruket skal skje time for time for spotprodukter
- Avtalenavn klart må fremgå på fakturaen, og må være lett å skille fra andre avtaler.
- Varighet på en fastprisavtale eller fast påslag for en gitt periode skal oppgis på fakturaen.

Prissammenligningstjenesten (strømpris.no)

Etter vår oppfatning vil forslagene medføre betydelige endringer i markedsføring og innhold i avtalene, og dermed også betydelige endringer i strømpris.no.

Ved utvikling av strømprisportalen anbefaler vi at bransjen gis anledning til deltagelse. Vi viser i den forbindelse til EnergiNorges brev av 20.08.21 hvor departementet oppfordres til å overføre portalen til Forbrukertilsynet, som regulator og tilsynsmyndighet.

Avslutningsvis

NorgesEnergi er positive til de fleste foreslåtte endringer og kommer gjerne med utdypende kommentarer og innspill de som det er ønskelig.

Vennlig hilsen

Hans-Erik Ramsdal
Daglig leder
NorgesEnergi AS

975 95855