

Vad behövs för att komma till rätta med oschyssta affärsmetoder på elmarknaden?

Rapport från AG Säljförtröende

Louise Marcelius och Catherine Lillo
2021-04-20

© Utges av Energiföretagen – Swedenergy – AB
Beställningsnummer: [\[Klicka här och skriv beställningsnr\]](#)
April 2021

Sammanfattning

Våren 2020 beslutade Energiföretagens Råd för slutkundsmarknad el att tillsätta en arbetsgrupp "AG Säljförtraende" med uppdrag att kartlägga de problem rörande säljprocessen som kunder och elmarknadens aktörer tacklas med idag. Vidare var uppdraget att utifrån denna kartläggning föreslå åtgärder som branschen har möjlighet att hantera på frivillig basis eller som bör hanteras på annat sätt, till exempel genom skärpt tillsyn av relevant myndighet alternativt förslag till kompletterande lagstiftning på området.

AG Säljförtraendes arbete kom igång under september 2020 och har pågått fram till april 2021. Under denna period har det genomförts ett stort antal arbetsgruppsmöten och förts dialog med både medlemsföretag, myndigheter, Konsumenternas energimarknadsbyrå med flera. Utifrån dessa diskussioner har AG Säljförtraende identifierat ett antal risker i säljprocessen och kommit med förslag på åtgärder för att vidareutveckla processer, rekommendationer och eventuellt regelkrav på marknaden.

AG Säljförtraende anser att de åtgärder som branschen väljer att gå vidare med bör leda till en mer välfungerande marknad och därmed bör man undvika åtgärder som leder till ökad komplexitet och betungande administration som är kostnadsdrivande. I många fall ser gruppen att det även krävs obligatoriska åtgärder för att uppnå full effekt av förändringarna.

Nedan bild sammanfattar förslagen till åtgärd och placerar dem i olika kategorier beroende på om de kan genomföras på kort alternativt lång sikt och om de hanterar en risksituation före alternativt efter att kunden hamnar i problem.

	Före problemsituation	Efter problemsituation
Kort sikt	<ul style="list-style-type: none">- Formkrav på fullmakter- Info till fullmaktsgivaren att fullmakt inkommit/besvarats- Jämförelsesajt skärpta krav på att kontrollera aktör- Balansansvariga ställer krav på aktörer för att ingå avtal- Schysst elhandel på Elpriskollen- Information till kund om vad man bör tänka på vid köpsituationen	<ul style="list-style-type: none">- Stödja kund med anmälan- Forum för samlad dokumentation om upplevda kundproblem- Mer frekvent uppdatering av klagomålslistan- Elpriskollen varnar för aktörer m oschyssta säljmetoder- Samarbete mellan tillsynsmyndigheter- Pausa tvistigt leverantörsbyte- Ej genomföra tvistig fränkoppling
Lång sikt	<p>Regelutveckling:</p> <ul style="list-style-type: none">- Formkrav på fullmakter- Skärpta krav för att få bli ediel aktör- "Fullmaktskollen" (likt bank-/försäkringsbransch)- Likvärdiga regelkrav för energitjänsteföretag som för elhandelsföretag- Licenskrav för elhandelsföretag	<p>Regelutveckling:</p> <ul style="list-style-type: none">- Reglera så att kund kan pausa tvistiga leverantörsbyten- Tillsyn baserat på skärpta regler- Verkningsfulla verktyg i tillsynsprocessen- Klargör skyldighet/rättighet till fränkoppling på uppdrag av elhandelsföretag- Tvistig fränkoppling – frysta räkningar som hamnar på separat konto hanterat av myndighet (likt hyreslagen)- Skydd för konsumentlika småföretag förbättras- Tydliggör regler för skriftlig accept vid telefonförsäljning

Innehåll

1	Inledning	6
1.1	Bakgrund	6
1.2	AG Säljförtraendes uppdrag	6
1.3	Arbetsmetodik.....	7
1.3.1	Disposition och avgränsning	7
2	Risker i säljprocessen	9
2.1	Steg 1 Kundkontakten.....	9
2.2	Steg 2 Säljögönblicket.....	10
2.3	Steg 3 Leverantörsbytet	11
2.4	Steg 4 Ångra avtal	12
2.5	Efter köp - process för fränkoppling	12
2.6	Identifierade riskområden.....	13
2.7	Riskområden i fokus för AG Säljförtraendes arbete	13
3	Regelverk och tillsyn	15
3.1	Regelverket som styr	15
3.1.1	Åtskillnadsregler (3 kap. ellagen)	15
3.1.2	Samma kund på elhandels- och elnätsavtalet (8 kap. 4 d§ ellagen)	15
3.1.3	Information innan ett tidsbundet avtal löper ut (8 kap. 5 § tredje stycket ellagen)	15
3.1.4	Anmälan om inflytt respektive byte av elhandelsföretag (8 kap 6 § ellagen).....	16
3.1.5	Information om anvisning (8 kap. 8 § ellagen med flera bestämmelser)	16
3.1.6	Inrapportering till Elpriskollen (8 kap. 11 b § ellagen)	16
3.1.7	Fränkoppling (11 kap. 3 och 4 §§ ellagen)	16
3.1.8	Brytkostnad och ändring av villkor (11 kap. 13 § och 16 § ellagen)	17
3.1.9	Övertagande av leverans (mätföreskrifterna)	17
3.1.10	Prisinformation.....	17
3.1.11	Fullmakter.....	18
3.1.12	Ångerrätt och skriftlig accept vid distansavtal/avtal utanför affärslokaler	18
3.1.13	Marknadsföringslag.....	18
3.2	Förändringar i kundbestämmelserna till följd av Ren energi-paketet	19
3.2.1	Förslag om avtalsenliga rättigheter för kunder	19
3.2.2	Förslag om leverantörsbyten och brytkostnader	19
3.2.3	Förslag om fakturainformation.....	19
3.3	Elmarknadshubb	20
3.4	Myndigheternas tillsyn	20
3.4.1	Konsumentverkets tillsyn.....	20
3.4.2	Energimarknadsinspektionens tillsyn.....	21
3.5	AG Säljförtraendes analys av regelverkskrav och tillsyn.....	22
3.5.1	Inrapportering till Elpriskollen	22
3.5.2	Övertagande av leverans	22
3.5.3	Fullmakter	23
3.5.4	Skriftlig accept	24
3.5.5	Ångerrätt.....	24
3.5.6	Brytkostnad	25
3.5.7	Fränkoppling.....	25
3.5.8	Övriga medskick kring befintligt regelverk.....	26
3.5.9	Kommande förändringar i kundbestämmelserna	26
3.5.10	Pausad elmarknadshubb.....	26
4	Tidigare branschinitiativ m.m.	27
4.1	Etiska riktlinjer.....	27
4.2	Kundoffensiven	27
4.3	Riktlinjer för uppsökande försäljning av el till konsument	27

4.4	Vägledning för fullmaktshantering i leverantörsbytesprocessen.....	28
4.5	Schysst elhandelcertifieringen	28
4.6	Bilaterala möten med medlemsföretag.....	28
4.7	Konsumenternas energimarknadsbyrås klagomålslista.....	28
5	Utblick mot andra marknader	30
5.1	Telekombranschen.....	30
5.2	Telemarketing	30
5.3	Försäkringsbranschen - Fullmaktskollen.....	31
5.4	Svensk Handels varningslista.....	31
6	Licens för att verka som elhandlare	32
6.1	Nuvarande norska och tyska licensmodell	32
6.2	EY:s föreslagna vägval	33
6.3	AG Säljförtraendes analys av EY:s förslag till vägval	34
7	Analys och slutsatser	35
7.1	Analys av förslag till åtgärder	35
7.1.1	Åtgärder på kort sikt innan kunden hamnar i problem.....	36
7.1.2	Åtgärder på kort sikt efter att kunden hamnar i problem	38
7.1.3	Åtgärder på lång sikt innan kunden hamnar i problem	40
7.1.4	Åtgärder på lång sikt efter att kunden hamnat i problem	42
7.2	Slutsatser	45
8	Förslag till fortsatt arbete	47

1 Inledning

1.1 Bakgrund

En handfull elhandlare och förmedlare löper amok på elmarknaden. Allvarliga kundklagomål samlas på hög hos Energimarknadsinspektionen (Ei), Konsumentverket och Konsumenternas energimarknadsbyrå. Det rör sig om gamla fullmakter som används fast de blivit återkallade, negativ avtalsbindning, löfte om ett visst pris i samband med införsäljning men fakturor på ett annat pris, oskäligen brytkostnader, hot om inkasso, kronofogde och frånkoppling. Listan på oschyssta affärsmetoder kan göras lång.

Branschens elnäts- och elhandelsföretag får lägga mycket tid och kraft på att hantera arga och ledsna kunder och på att försöka klara ut problem som denna handfull elhandels- och förmedlingsföretag orsakat.

Energiföretagen Sverige har fört dialog med Konsumentverket och Ei med anledning av det ökade antalet ärenden till myndigheterna. Det tycks finnas ett glapp i myndigheternas tillsynsansvar och möjligheter att agera som utnyttjas av oseriösa/brottsliga aktörer (i rapporten används i det följande benämningen oschyssta aktörer/elhandelsföretag samt oschyssta affärsmetoder).

Ei har tillsyn över bestämmelser i ellagen, som bland annat handlar om den information kunden ska få av elhandelsföretaget innan avtalstecknande och under avtalets gång. Ei:s tillsynsverktyg är trubbiga och det tar ofta lång tid att få de oschyssta elhandelsföretagen att rätta sig – om det alls sker.

Konsumentverket har tillsynsansvaret över vilseledande marknadsföring, oschyssta affärsmetoder och oskäligen avtalsvillkor. Många av de oschyssta aktörerna har dock riktat in sig på näringsidkarkunder. Småföretagare åtnjuter inte samma skydd som konsumenter i lagstiftningen och omfattas inte av Konsumentverkets tillsyn.

En alltmer utbredd frustration hos elhandels- och elnätsföretag i branschen har lett till att företagen inför egna rutiner och processer för att hindra felaktiga leverantörsbyten och försvåra för oschyssta aktörer att förstöra på elmarknaden och skapa problem för kunderna. Energiföretagen Sveriges uppfattning är att det nu behövs en branschgemensam insats för att försöka förbättra elmarknaden för såväl kunder som elhandelsföretag och elnätsföretag. Med det syftet har en arbetsgrupp, AG Säljförtraende, kallats samman, se nedan avsnitt 1.2.

1.2 AG Säljförtraendes uppdrag

Rådet för slutkundsmarknad el beslutade våren 2020 att bilda ett forum för att kartlägga de problem rörande säljprocessen som kunder och elmarknadens aktörer tacklas med idag. En arbetsgrupp, AG Säljförtraende, bildades under september 2020 med representanter från medlemsföretag. Arbetsgruppens uppdrag är att utifrån den kartläggning som görs identifiera områden som branschen har möjlighet att hantera på frivillig basis och vilka områden som bör hanteras på annat sätt, till exempel genom skärpt tillsyn av relevant myndighet alternativt förslag till kompletterande lagstiftning på

området. Inom området som branschen kan hantera på frivillig basis ska gruppen föreslå åtgärder som branschen kan åta sig. I uppdraget ingår att senast april 2021 levererar en slutlig rapport över arbetet till rådet för slutkundsmarknad el. AG Säljförtrouende har i ett initialt skede identifierat att det är önskvärt att medlemsföretag med elnätsverksamhet deltar i arbetet eftersom elnätsföretagen i stor utsträckning medverkar i leverantörsbytesprocessen, drabbas av de problem som förekommer på marknaden och kan vara en viktig del i lösningen med att ta fram eventuella frivilliga åtgärder. AG Säljförtrouendes rapport kommer således även att föredras för och diskuteras i Eldistributionsrådet.

AG Säljförtrouendes uppdrag framgår av bilaga 1, "Uppdragsbeskrivning".

1.3 Arbetsmetodik

Rapporten bygger på en kvalitativ analys baserad på möten i AG Säljförtrouende (se deltagarförteckning i bilaga 2). Vid AG Säljförtrouendes möten har även förts samtal med Energimarknadsinspektionen¹, Konsumentverket² och Konsumenternas energimarknadsbyrå³. Elmarknadsutveckling⁴ har under arbetets gång bidragit med information och inspel kring meddelandehantering på elmarknaden. Vidare har en konsult på uppdrag av Energiföretagen kartlagt och analyserat licensmodeller i Norge och Tyskland, se rapport i bilaga 3.

För att kunna skapa ett mer detaljerat förslag kring branschgemensamt format för fullmakter tillsatte AG Säljförtrouende i mars 2021 en expertgrupp med representanter från AG Säljförtrouende och Elmarknadsutveckling. Expertgruppens arbetshypotes redovisas i bilaga 4. I samband med expertgruppens arbete har Energiföretagen stämt av frågor som rör fullmaktshantering och oschyssta affärsmetoder med representanter från branschorganisationen Oberoende elhandlare.

1.3.1 Disposition och avgränsning

AG Säljförtrouendes uppdrag är att leverera en rapport senast i april 2021. Mot bakgrund av den relativt begränsade tid som gruppen har till sitt förfogande har arbetet inriktats på ett fåtal särskilt allvarliga problemområden där lösningar kan ge stor effekt.

För kunna avgränsa arbetet identifierade AG Säljförtrouende till att börja med de olika stegen i elhandelsföretagens säljprocess för konsument respektive företagskunder, se avsnitt [2 Risker i säljprocessen](#). Därefter kartlade gruppen de problemfaktorer som såväl aktörer som kunder observerat i de olika stegen. Utifrån denna kartläggning samt en analys av regelverket, valdes vissa områden att arbeta vidare med som ansågs ofta förekommande och särskilt problematiska för kunder, se avsnitt [3 Regelverk och tillsyn](#). Till detta ska man även ha i åtanke att branschen genom åren genomfört ett antal branschinitiativ, se avsnitt [4 Tidigare branschinitiativ m.m.](#) Förutom ovan arbete har arbetsgruppen tagit del av hur andra branschers tacklat liknande problem, se avsnitt [5](#)

¹ Jonas Grape, Madeleine Hermansson och Sanna

² Ulrica Edlund och Gustaf Danielsson, jurister på Konsumentverket

³ Thomas Björkström, VD Konsumenternas energimarknadsbyrå

⁴ Elmarknadsutveckling är ett forum där Oberoende elhandlare, Energiföretagen Sverige och Svenska kraftnät samverkar för att utveckla rutiner och standardisera meddelandeformat inom Ediel-konceptet samt att sörja för att framtagna rutiner och format förts in i Svensk Elmarknadshandbok och Ediel-anvisningarna.

[Utblick mot andra marknader](#), samt analyserat en konsultrapport av licensmodeller i Norge och Tyskland, se avsnitt [6 Licens för att verka som elhandlare](#).

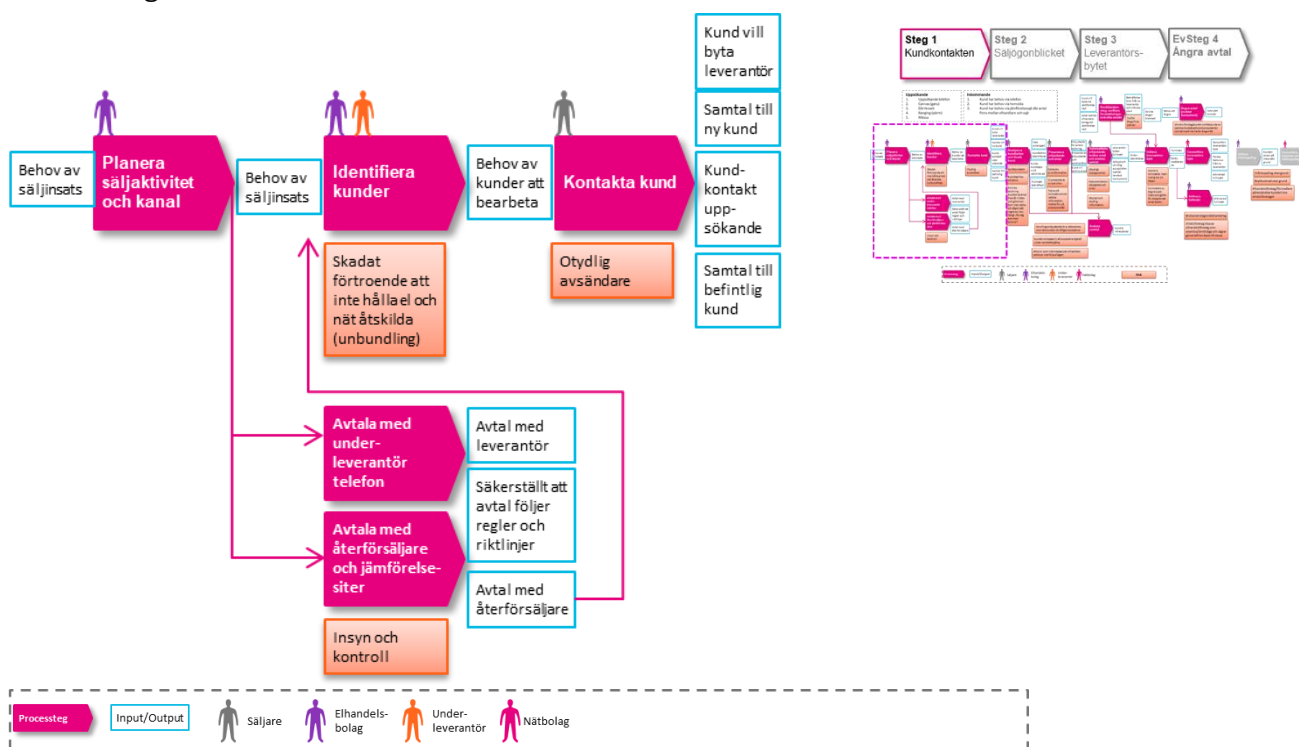
AG Säljförtraendes slutliga analys och slutsatser av föreslagna åtgärder, avsnitt [7 Analys och slutsatser](#), baseras på kundnytta. Här blir det uppenbart att de föreslagna åtgärderna behöver utgå från att förbättra och effektivisera processer snarare än att enbart leta trösklar för oschyssta säljmetoder. Åtgärderna bör leda till en mer välfungerande marknad och därmed bör man undvika åtgärder som leder till ökad komplexitet och betungande administration som är kostnadsdrivande.

Slutligen har gruppens utgångspunkt varit att finna lösningar som är obligatoriska för alla aktörer. Åtgärder som innebär att kunden inte ens hamnar i en problemsituation bör premieras framför åtgärder som innebär att aktörerna löser kundens problem efter att de inträffat. För att stävja akuta problem på marknaden har AG Säljförtraende dock även funnit det nödvändigt att försöka hitta frivilliga branschgemensamma åtgärder som kan genomföras på kort sikt.

2 Risker i säljprocessen

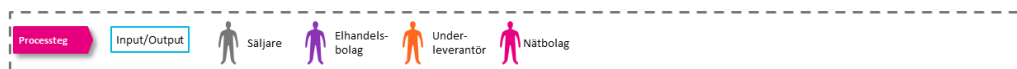
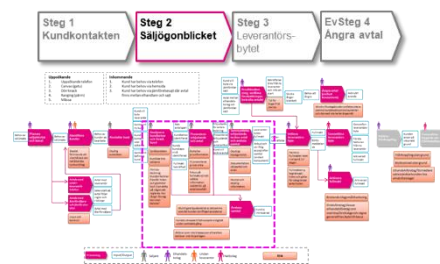
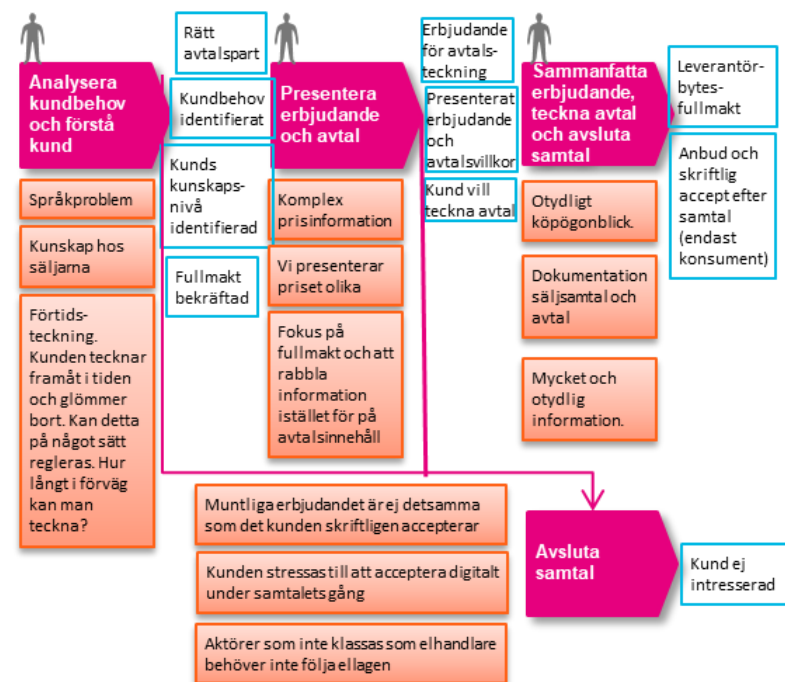
I syfte att kartlägga de problem som existerar på marknaden valde vi att analysera elhandelsföretagens säljprocess och identifiera de risker som kan uppstå i de olika processtegen. Denna bild har kompletterats med de problemområden som Konsumenternas Energimarknadsbyrå registrerat när kunder inkommit med klagomål.

2.1 Steg 1 Kundkontakten



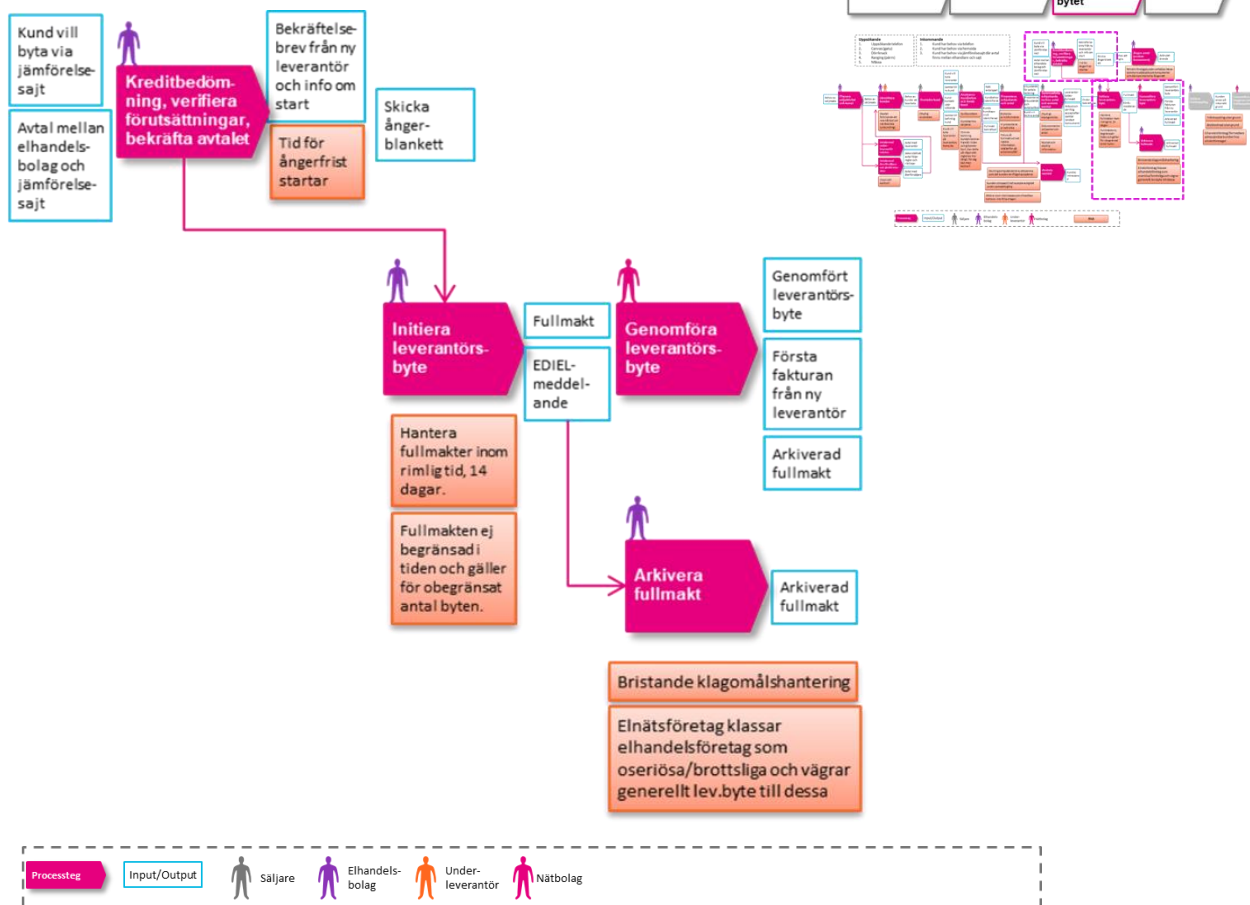
De risker som urskiljs i "Kundkontakten" är framför allt kopplat till kontroll och insyn över att elhandelsföretagens säljpersonal, egen alternativt underleverantörer, har kännedom om och följer de rutiner och regelverk som gäller. Här framfördes även risker med att inte ha rutiner kring åtskillnad mellan elnät och elhandel i det fall man ingår i samma koncern. Exempel på problem som kan uppstå i detta steg är att säljare påstår att de samarbetar med kundens elhandelsföretag alternativt elnätsföretag eller att den nuvarande elhandlaren upphör med sin verksamhet.

2.2 Steg 2 Säljögönblicket



I själva säljögönblicket finns ett antal riskområden kopplade till säljarnas kunskap och förmåga att bedöma om kunderna kan ta till sig den information som levereras, kunna strukturera upp informationen som krävs på ett begripligt sätt samt tydligt och enkelt sammanfatta vad kunderna tecknar avtal om; till exempel prisinformation, leveransstart, bindningstid och vad som gäller om avtalet avslutas i förtid. Detta kan leda till att kunden inte ens uppfattar att de ingår ett nytt elhandelsavtal. Exempel på problem som kan uppstå i detta steg är att kunder med svårigheter att förstå säljaren ingår avtal mot sin vilja, att kunder tror de får el till inköpspris utan att det framgår vilka andra kostnader som tillkommer, att kunder uppfattar sms i en länk från säljaren som accept för information när det i stället blir en accept på ett nytt avtal.

2.3 Steg 3 Leverantörsbytet



I processteget för leverantörsbyte återfinns hanteringen med fullmakter både gentemot elhandelsföretag och elnätsföretag för att inhämta information och genomföra ett leverantörsbyte. Denna hantering ses bidra till ett stort riskområde i de fall fullmakter används på ett okontrollerat och bedrägligt sätt. Detta steg kan även genomföras via andra kanaler än elhandelsföretagen, exempelvis genom så kallade förmedlingsföretag. Det är viktigt att kunden får korrekt information om vad som gäller för avtalet inklusive rätten att ångra sig.

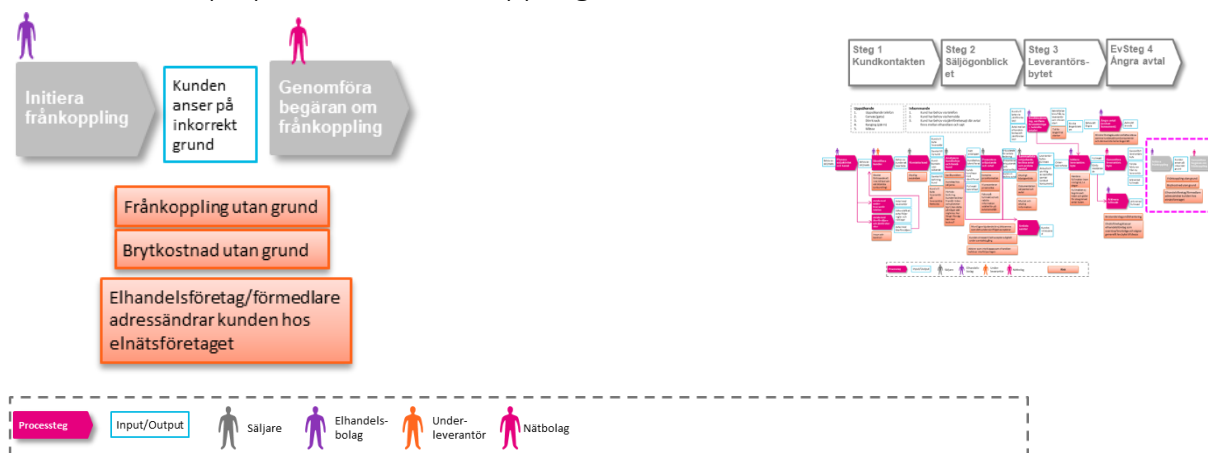
Exempel på problem som kan uppstå i detta steg är att kund omedvetet gett en fullmakt utan tidsbegränsning som återanvänds i flera år och/eller som tillåter att fullmakten överförs till annan part. Ett annat problem är att kunder accepterar adressändring av elnätsfakturan vilket kan medföra att väsentlig avtalsinformation aldrig når kunden. Dessutom används signeringar såsom IP-adresser, mejladresser och telefonnummer som inte helt går att verifiera som bevis för kundens accept av fullmakt/leverantörsbyte. Problem kan även uppstå i motsatt riktning, det vill säga att elnätsföretag/elhandelsföretag inte accepterar fullt legitima fullmakter från kunder som vill byta aktör vilket kan leda till konkurrensbegränsning.

2.4 Steg 4 Ångra avtal



Konsumentkunder har möjlighet att ångra sitt köp inom 14 dagar vilket innebär att det även finns en process för att ångra avtal. Mindre företagskunder, som är konsumentlika i sina elinköp, har dock inte denna möjlighet vilket ses som ett riskområde som detta kundsegment är mer utsatta för. Exempel på andra problem som kan uppstå i detta led är att konsumenter inte alltid är medvetna om att de ingått ett nytt avtal och då inte heller hinner ångra sig innan de får information om att leverantörsbytet genomförts.

2.5 Efter köp - process för frånkoppling



Processen för frånkoppling ingår inte i säljprocessen men kan bli en konsekvens av svagheter i säljprocessen i det fall säljprocessen utförs på tveksamt eller felaktigt sätt. Det kan exempelvis röra sig om ett leverantörsbyte som utförts mot kundens vilja men där den nya leverantören hotar med frånkoppling i det fall kunden motsätter sig betalning av faktura eller vägrar att betala brytkostnad. I detta fall utförs frånkopplingsprocessen av elnätetsföretaget på begäran av elhandelsföretaget.

2.6 Identifierade riskområden

Vid kartläggningen av säljprocessen identifierades följande riskområden i respektive steg:

Kundkontakten	Säljögönblicket	Leverantörsbyte	Ångra avtal	Frånkoppling
<ul style="list-style-type: none"> - Oklar åtskillnad mellan el och nät (unbundling) - Låg insyn och kontroll av underleverantör /förmedlingsföretag och jämförelsesajt - Otydlig avsändare 	<ul style="list-style-type: none"> - Kunskapsbrist hos säljare - Sårbara kundsegment - Förtida avtalstecknande - Negativ avtalsbindning - Svårbegriplig prisinformation - Informationsöverflöd som döljer väsentliga avtalsvillkor - Begreppsförvirring - Muntliga erbjudandet matchar inte skriftlig accept - Kunden stressas till accept under samtalet eller kort inpå - Otydligt köpögonblick - Inga regelkrav/tillsyn av aktörer som ej klassas som elhandlare 	<ul style="list-style-type: none"> - Tveksamma /oskäligen fullmakter - Avsaknad av standard för fullmakter - Elhandel/el nät vägrar generellt byte till vissa elhandlare - Elhandlare /förmedlare adressändrar felaktigt kund hos elnät - Bristande klagomåls-hantering 	<ul style="list-style-type: none"> - Bristande hantering av ångerrätt - Konsumentlik företagskund saknar konsument-skydd och ångerrätt 	<ul style="list-style-type: none"> - Frånkoppling utan grund - Brytkostnad utan grund

Dessa problemområden framhålls även av Konsumenternas Energimarknadsbyrå. Byrån har observerat en stigande trend i antal kundklagomål kring elhandel. Det handlar framför allt om oschyssta affärsmetoder såsom negativa säljmetoder och vilseledande marknadsföring, samt klagomål på utformning av avtalsvillkor. De vanligaste klagomålen gällande avtalsvillkoren handlar om ofullständig information om ångerrätt, pris- och villkorsändringar (inklusive justeringsklausuler) och brytavgifter. De områden som byrån anser särskilt problematiska är:

- ✓ Aktörer med, på gränsen till, och i vissa fall helt brottslig verksamhet. Dessa aktörer utnyttjar och hittar hål i regelverket, företrädesvis i förhållande till de mest utsatta kunderna.
- ✓ Oseriös fullmaktshantering
- ✓ Ogrundat avtalsingående

Klagomål inkommer även generellt på marknadsaktörerna gällande ofullständig information till kunder vid förköpsituationen till exempel ångerrätt; komplexa rörliga avtalsformer med otydliga priskomponenter; samt oklara förlängningsvillkor som uppfattas som inlåsning av kund till sämre villkor.

2.7 Riskområden i fokus för AG Säljförtraendes arbete

AG Säljförtraendes ambition har varit att särskilt fokusera på ett fåtal särskilt allvarliga problemområden där åtgärder kan ge stor effekt. Vid närmare analys av riskområdena ser vi att vissa risker uppstår till följd av avsaknad av regelefterlevnad. Dessa områden är närmast tillsynsmyndigheternas uppgift att ta tag i för att komma till rätta med problemen. Det finns dock riskområden där regelkrav saknas eller det är otydligt vad som

gäller och det är inom dessa områden som AG Säljförtröende arbete framför allt inriktas. I nästkommande avsnitt analyserar vi regelverket och urskiljer de områden där regelverket inte räcker till.

3 Regelverk och tillsyn

3.1 Regelverket som styr

Inom ramen för säljprocessen på elmarknaden kommer en rad olika lagar och föreskrifter i spel för att tillförsäkra att kunderna får en bra köpupplevelse samt att förutsättningarna upprätthålls för en sund konkurrens på marknaden. Med syfte att kunna identifiera luckor i regelverket eller mindre välfungerande regler görs i det följande en genomgång av de bestämmelser som har närmast koppling till elhandelsföretagets säljprocess.

Utgångspunkt tas i den för elmarknaden centrala ellagen och bestämmelserna återges i den ordning de kommer i lagen. Vissa ytterligare regelverk går igenom översiktligt.

AG Säljförtraendes analys av regelverkskraven redovisas i [avsnitt 3.5](#).

3.1.1 Åtskillnadsregler (3 kap. ellagen)

I 3 kap. ellagen finns ett flertal bestämmelser som beskriver kraven på åtskillnad i koncerner där det finns elnätsverksamhet å ena sidan och produktion av eller handel med el å andra sidan. Bakgrunden till regleringen är att den reglerade nätverksamheten inte ska påverkas av de konkurrensutsatta delarna av marknaden. Det rör sig till exempel om bestämmelser kring hur koncernen får vara organiserad juridiskt, i vilken utsträckning det är möjligt med personunion på ledande positioner inom olika koncernföretag samt ett krav på att nätverksamheten ska särredovisas.

Utöver dessa regler finns också ett krav på att elnätsföretag som ingår i samma koncern som ett elhandelsföretag eller ett företag som bedriver produktion av el tydligt ska ange sin identitet och verksamhet när de vänder sig till enskilda kunder eller allmänheten (se 3 kap. 23 § ellagen). Skyldigheten gäller inte bara för elnätsföretaget, utan även för elhandels- och elproduktionsföretagen i koncernen.

3.1.2 Samma kund på elhandels- och elnätsavtalet (8 kap. 4 d§ ellagen)

Det är enligt ellagen bara den som innehar elnätsavtalet för en viss uttagpunkt som kan ingå elhandelsavtal för punkten. Endast med stöd av en giltig fullmakt från elnätskunden är det möjligt för någon annan att ingå elhandelsavtal för punkten.

3.1.3 Information innan ett tidsbundet avtal löper ut (8 kap. 5 § tredje stycket ellagen)

När ett tidsbundet avtal är på väg att löpa ut finns i bestämmelsen en skyldighet för elhandelsföretaget att påminna kunden om detta. Innehållet i påminnelsen, som ska lämnas till kunderna tidigast 90 dagar och senast 60 dagar innan avtalet löper ut, regleras närmare i Energimarknadsinspektionens föreskrifter och allmänna råd om information innan ett tidsbestämt avtal om leverans av el löper ut (EIFS 2018:1). Av informationen ska bland annat framgå att kunden fortsatt kommer att vara kvar som kund hos den nuvarande elhandlaren efter avtalstidens slut om kunden inte ingår elavtal med något annat elhandelsföretag.

3.1.4 Anmälan om inflytt respektive byte av elhandelsföretag (8 kap 6 § ellagen)

Enligt bestämmelsen ska påbörjande (inflytt) och övertagande (byte av elhandelsföretag) anmälas till elnätsföretaget. Endast påbörjande har en tidsfrist om att anmälan ska göras omedelbart. Däremot framgår ingen tidsfrist för övertagande, mer än att övertagande enligt 2 st i bestämmelsen får ske 14 dagar efter anmälan. Av förarbetena (prop. 2010/11:70) framgår uttryckligen att det inte finns något krav att elhandelsföretaget ska anmäla bytet inom en viss tid efter det att avtal ingåtts med kunden.

3.1.5 Information om anvisning (8 kap. 8 § ellagen med flera bestämmelser)

Det finns ett flertal krav i ellagen som rör information till kunder som har ett anvisat avtal. När anvisning skett ska elnätsföretaget utan dröjsmål informera kunden om vilket elhandelsföretag som anvisats, vad anvisning innebär samt att det går att byta elhandelsföretag (8 kap 8 § 2 st ellagen).

Det elhandelsföretag som anvisats ska också skicka information till kunden utan dröjsmål. Kunden ska få information om villkoren för leveransen, vilken dag den börjar samt var tydlig med att det är ett anvisat avtal (8 kap. 8a § ellagen). Ett anvisat elhandelsföretag ska dessutom minst en gång per kvartal påminna kunden om att den har ett anvisat avtal, beskriva vilka andra avtal och villkor kunden kan få hos elhandelsföretaget samt hänvisa till att kunden också kan finna information på Elpriskollen om andra elhandelsföretags avtal (8 kap. 8 c § ellagen). Slutligen finns krav på att det måste framgå på varje faktura ifall avtalet är ett anvisat avtal samt vad det innebär 25 a § 2 st elförordningen).

3.1.6 Inrapportering till Elpriskollen (8 kap. 11 b § ellagen)

Elhandelsföretagen är skyldiga att lämna uppgifter till Ei om de priser och leveransvillkor som företaget tillämpar gentemot sina kunder. Vad som ska rapporteras in preciseras i föreskriften EIFS 2020:4. Ei publicerar uppgifterna på elpriskollen.se. För att i möjligaste mån se till att de uppgifter som finns på Elpriskollen är korrekta har Ei 2019 infört ett nytt förfarande för att snabbt kunna ta bort felaktiga priser från jämförelsen.

3.1.7 Frånkoppling (11 kap. 3 och 4 §§ ellagen)

I 11 kap. 3 och 4 §§ ellagen finns konsumentskyddsbestämmelser som reglerar förutsättningar för att få avbryta överföringen av el (frånkoppla). Beträffande näringsidkarkunder regleras frånkoppling i branschens allmänna avtalsvillkor, EL/NÄT 2012 N (rev). För att frånkoppling ska komma i fråga krävs att kunden gjort sig skyldig till en försummelse som utgör ett väsentligt avtalsbrott. Särskilt i de fall frånkoppling ska ske med anledning av bristande betalning ska underrättelser skickas både till konsumenten och till socialnämnden för att påtala risken för frånkoppling.

Viktigt att notera är att det finns några omständigheter som medför att frånkoppling inte får ske. Omständigheterna skiljer sig lite beroende på om det rör konsumenter eller näringsidkare. Frånkoppling får inte för någon kundgrupp förekomma om fordran som ligger till grund för frånkopplingen är tvistig. För att fordran ska anses tvistig krävs att invändningen från kunden är s.k. rättsligt relevant. För att invändningen ska kunna anses vara rättsligt relevant bör invändningen kunna leda till att betalningsskyldigheten påverkas.

3.1.8 Brytkostnad och ändring av villkor (11 kap. 13 § och 16 § ellagen)

I 11 kap. 13 § ellagen finns krav på vad ett avtal mellan elhandelsföretaget och en konsument ska innehålla. Informationen om avtalsvillkoren ska lämnas till konsumenten innan avtalet ingås eller bekräftas.

Enligt punkten 9 ska det framgå hur ersättningen (brytkostnaden) beräknas om konsumenten vill frånträda ett avtal i förtid, eller om detta kan ske utan kostnad för konsumenten. I branschens allmänna avtalsvillkor (EL 2012 K (rev 2)), anges i punkt 5.5 att en konsument som ingått ett tidsbestämt avtal och i förtid bryter det, genom att ingå ett nytt avtal med ett annat elhandelsföretag ska ersätta det tidigare elhandelsföretaget. Ersättningen får motsvara högst vad elhandelsföretaget kan visa sig förlora under avtalets återstående löptid. Motsvarande reglering finns också i EL 2012 N (rev) punkt 5.7.

När elhandlaren vill ändra villkoren för ett avtal som löper tillsvidare med en konsument ska konsumenten enligt 11 kap. 16 § ellagen underrättas om ändringarna. Underrättelsen ska ske genom ett särskilt meddelande. Av meddelandet ska det framgå att konsumenten har rätt att säga upp avtalet. De nya villkoren får inte börja tillämpas förrän tidigast två månader efter att underrättelsen skickats.

3.1.9 Övertagande av leverans (mätföreskrifterna)

I samband med att ett byte av elhandelsföretag genomförs samt vid inflytt är elnätsföretagen enligt 11 kap 18 § första stycket mätföreskrifterna⁵ skyldiga att utan dröjsmål lämna viss information till kunderna för att uppmärksamma kunderna på att en förändring rörande kundens elleverans är på gång. Uppgifter som ska lämnas är bland annat tidpunkten för inflytt/byte, vilket elhandelsföretag som anmält till elnätsföretaget att det ska börja leverera samt uppgifter som identifierar kundens anläggning och mätare.

3.1.10 Prisinformation

I prisinformationslagen (2004:347) regleras att konsumenter ska få korrekt och tydlig prisinformation (10 §). I föreskrifter från Konsumentverket preciseras hur prisinformation ska lämnas (KOVFS 2012:1). Beträffande el finns därutöver ett krav på att i samband med marknadsföring av pris alltid lämna uppgift om jämförpris (9 §). Uppgifter om pris och jämförpris ska anges i omedelbar närhet till varandra (4 §).

Även i annan lagstiftning som träffar försäljning av el ställs krav på tydlig prisinformation. Enligt 11 kap. 13 § första stycket fjärde punkten ellagen ska ett avtal mellan en konsument och ett elhandelsföretag innehålla uppgifter om var konsumenten kan hitta information om de priser som gäller vid varje tidpunkt samt övriga villkor. I lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen) ställs krav på när och hur prisinformation ska lämnas i samband med försäljning på distans eller utanför affärslokaler (2 kap. 2 § tredje punkten).

⁵ Energimarknadsinspektionens föreskrifter och allmänna råd (EIFS 2016:2) om mätning, beräkning och rapportering av överförd el

3.1.11 Fullmakter

Grundläggande regler om fullmakter finns i avtalslagen - lag (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område. Det finns inga formkrav för en fullmakt. En muntlig fullmakt är med andra ord lika giltig som en skriftlig fullmakt. Den som lämnar en fullmakt måste vara behörig att lämna fullmakt. För ett byte av elhandelsföretag är det den som har nätavtalet för den aktuella anläggningen som kan lämna fullmakt till ett elhandelsföretag eller till ett förmedlingsföretag för byte av elhandelsföretag. Det ska av fullmakten framgå vad den ger för befogenheter, till exempel om den ger rätt att inhämta särskilda kunduppgifter etc. Den som återoppar en fullmakt har bevisbördan för att fullmakten finns och är giltig.

Sedan 2017 finns även en särskild reglering för s.k. framtidsfullmakter, se lagen om framtidsfullmakter (2017:310). En privatperson kan upprätta en framtidsfullmakt som blir giltig när han eller hon på grund av sjukdom, psykisk störning eller liknande inte längre kan ta hand om sina angelägenheter. Fullmakten utställs alltså för ett framtida behov. Fullmakten får omfatta de personliga eller ekonomiska angelägenheter som fullmaktsgivaren själv bestämmer, till exempel skötsel av löpande ekonomiska angelägenheter såsom att betala räkningar, hantera avtal om hyra, el, och andra abonnemang. Vissa formkrav framgår direkt av lagen, till exempel att fullmaktsgivaren måste ha fyllt 18 år, att vilka angelägenheter fullmakten omfattar måste anges samt att fullmakten ska bevittnas av två samtidigt närvarande vittnen.

3.1.12 Ångerrätt och skriftlig accept vid distansavtal/avtal utanför affärslokaler

Vid avtal som ingås på distans eller utanför affärslokaler har konsumenter ångerrätt. Ångerfristen är 14 dagar och börjar löpa den dag avtalet ingås. För att ångerfristen ska börja löpa krävs emellertid att konsumenten får all den information som föreskrivs enligt distansavtalslagen. Om informationen inte lämnas utsträcks ångerrätten på så sätt att den istället löper ut senast ett år efter det att den skulle löpt ut om informationen lämnats på föreskrivet sätt.

Det finns inget formkrav för hur man måste ångra sig, men den konsument som vill ska kunna använda ett standardformulär som Konsumentverket tagit fram. Enligt distansavtalslagen ska elhandelsföretaget ge konsumenten formuläret.

Det är inte tillåtet att inskränka konsumentens ångerrätt genom att påstå att den upphör eller bortfaller om leveransen påbörjas under ångerfristen.

3.1.13 Marknadsföringslag

Marknadsföringslagen (2008:486) (MFL) syftar till att främja konsumenternas intressen i samband med marknadsföring av produkter och att motverka marknadsföring som är otillbörlig mot konsumenterna.

Enligt 5 § marknadsföringslagen, ska marknadsföring stämma överens med god marknadsföringssed. Med god marknadsföringssed avses enligt 3 § marknadsföringslagen god affärssed och andra vedertagna normer som syftar till att skydda konsumenterna.

Marknadsföring som strider mot god marknadsföringssed är enligt 6 § marknadsföringslagen att anse som otillbörlig om den i märkbar mån påverkar eller sannolikt påverkar mottagarens förmåga att fatta ett välgrundat affärsbeslut.

Enligt 10 § första stycket marknadsföringslagen får en näringsidkare vid marknadsföringen inte använda sig av felaktiga påståenden eller andra framställningar som är vilseledande i fråga om näringsidkarens egen eller någon annans näringsverksamhet.

3.2 Förändringar i kundbestämmelserna till följd av Ren energi-paketet

I samband med EUs stora regelverkspaket kring ren energi, som beslutades 2018, genomfördes ändringar i elmarknadsdirektivet (EU 2019/944) som leder till ökat kundinflytande och skärpt kundskydd. Nedan följer några av de ändringar som ska genomföras i svensk lag. Den svenska implementeringen är emellertid försenad och eftersom det slutliga lagförslaget ännu inte finns framme saknas närmare detaljer om förändringarna som är att vänta.

3.2.1 Förslag om avtalsenliga rättigheter för kunder

Det införs minimikrav för innehåll i elleveransavtal mellan alla typer av kunder och elhandelsföretag. Krav som tidigare endast gällde konsumenter gäller nu för alla kundsegment.

Likaså minimikraven för innehåll av elnätsavtal, som tidigare bara gällt för konsumenter, ska nu gälla för alla typer av kunder. Vidare ändras kraven på information om installation av mätare till att omfatta samtliga kunder.

Bestämmelser införs som gäller både för elhandelsföretag och elnätsföretag om att inte missgynna kunder på grund av det betalningssätt som kunden valt, om att tillämpa system med förskottsbetalning för kunder om det är skäligt och att kunderna ska debiteras utifrån uppmätta värden minst en gång per kvartal.

3.2.2 Förslag om leverantörsbyten och brytkostnader

För att stötta möjligheten för kunder att vara aktiva på marknaden ska byte av leverantör kunna genomföras inom kortast möjliga tid. Senast 2026 får den tekniska processen vid byte av leverantör inte ta mer än 24 timmar och ska kunna utföras vilken arbetsdag som helst.

Dessutom införs nya krav kring avgifter i samband med avtal som sägs upp i förtid med konsumenter och "små företag" (det vill säga företag med mindre än 50 anställda och vars årsomsättning eller årliga balansslutning inte överstiger 100 miljoner kronor). Dessa avgifter ska endast kunna tas ut för avtal med fast löptid och fast pris och avtal med fast löptid där priset för uppmätta mängder el innehåller en fast och en rörlig del.

3.2.3 Förslag om fakturainformation

Nya krav på tydliga fakturor inkluderar både elhandels- och elnätsfakturans information och utformning. Fakturan till elanvändare ska vara tydlig med information om betalningsbelopp uppdelat på komponenter, den uppmätta förbrukningen och aktuella priser samt förfallodag på fakturan. Dessutom finns en lång rad detaljerade krav på information som ska delges på fakturan och/eller med hänvisning från fakturan till var kunden kan finna informationen.

3.3 Elmarknadshubb

2015 fick Svenska kraftnät (Svk) i uppdrag av regeringen att utveckla och driva en Elmarknadshubb. På grund av att nödvändig lagstiftning dröjt är arbetet med hubben emellertid för närvarande pausat.

3.4 Myndigheternas tillsyn

Energimarknadsinspektionen och Konsumentverket har tillsyn över de regler som närmast påverkar elhandelsföretagen i sin försäljning till kunder.

Det har konstaterats att det är svårt att komma åt rent brottsliga förfaranden, men myndigheterna har sett vissa möjligheter att samverka med till exempel Konkurrensverket och Skattemyndigheten när det rör sig om att påtala rent brottsligt agerande.

3.4.1 Konsumentverkets tillsyn

Konsumentverket har tillsyn över marknadsföringslagen, lag (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, distansavtalslagen samt prisinformationslagen. Av myndighetens ca 27 000 anmälningar 2020 rörde ca 600 anmälningar energiområdet. Det är inte alla anmälningar som leder till att ett ärende öppnas. Ett antal faktorer är avgörande för om ett ärende inleds; allmänt konsumentintresse, prejudikatintresse, att många anmälningar inkommit, eller ett allmänpreventivt syfte.

Myndigheten eftersträvar frivilliga rättelser, men har möjlighet att ta till sanktioner i form av informations- eller förbudsförelägganden. Ett förbudsföreläggande innebär att ett företag förbjuds att använda viss marknadsföring eller vissa avtalsvillkor, medan ett informationsföreläggande tvingar ett företag att lämna viktig information i sin marknadsföring. Om rättsläget är oklart, eller om ett företags överträdelse av viss marknadsrättslig lagstiftning kan ge påföljden marknadsstörningsavgift, stämmer KO företaget inför Patent- och marknadsdomstolen.

Konsumentverket har förmedlat till AG Säljförtraende att det ofta krävs många anmälningar, utförliga beskrivningar av händelseförlopp och gärna skriftlig bevisning för att myndigheten ska gå vidare och öppna ett ärende. På Konsumentverkets hemsida finns beskrivet hur man går till väga med en anmälan. Konsumentverket samarbetar också med ett antal myndigheter, såsom Skatteverket, Kronofogden, Nationellt bedrägericenter och polisen för att samla bevis i ärenden.

Konsumentverket har fått många anmälningar som rör elförsäljning avseende småföretagare. De ärendena faller utanför myndighetens tillsynsområde. I de fall ärendena hos Konsumentverket har gällt konsumenter har det varit svårt att bevisa vad som verkligen förevarit i försäljningssituationen. Vid säljsamtal spelas inte hela samtalet in och vid dörrförsäljning sägs sådant som sedan inte hamnar i konsumentens avtal. Utsagor från konsumenterna om att elhandelsföretag muntligen hänvisat till falska samarbeten med konsumentens befintliga elhandelsföretag har till exempel varit svåra att belägga.

Under 2020 har Konsumentverket bedrivit tillsyn avseende elhandelsföretags avtalsvillkor kring ändring av fastprisavtal till följd av ändrad kvotplikt, marknadsföring av el till

inköpspris samt granskat elhandelsföretags marknadsföring med miljöpåståenden. Under 2021 avser myndigheten bland annat att följa upp domar avseende bindnings- och uppsägningstid för rörliga elavtal och granska prispåståenden.

3.4.2 Energimarknadsinspektionens tillsyn

Eis tillsynsarbete utgår ifrån bestämmelserna i ellagen, vilket sätter ramarna för vad Ei har befogenhet att granska. Det är viktigt att notera att Ei inte heller har tillsyn över alla ellagens bestämmelser. Till exempel har myndigheten inte tillsyn över bestämmelserna som avser fränkoppling. Ei har i huvudsak tillsyn över bestämmelser i ellagen som ställer krav på information till konsumenter. Ei har inte något direkt mandat att utöva tillsyn till exempel vad avser fullmaktshantering.

Ei har, liksom Konsumentverket, behov av att få in bevisunderlag för att genomföra tillsyn men har inte samma omfattande krav på underlaget, det vill säga det krävs inte en viss mängd av anmälningar.

Enligt uppgift från Ei har anmälningarna om oschyssta affärsmetoder ökat och det är oftare att småföretagare och språksvaga drabbas. Bland de oschyssta affärsmetoderna som iakttagits förekommer depositionsavgifter och höga brytavgifter trots att man bestrider avtalsingåendet. Dessutom förekommer hot om fränkoppling.

I vissa fall har Ei upptäckt att aktörer med oschyssta affärsmetoder är energitjänsteföretag som agerar som elhandelsföretag. Ei utreder för närvarande vilket utrymme myndigheten har att granska även dessa företag utifrån ellagens bestämmelser.

En besvärlig utveckling som Ei vittnat om är att oschyssta elhandelsföretag i vissa fall inte ens svarar på de tillsynsbrev som Ei skickar. Tillsyn av dessa företag kräver extra stora insatser och det krävs inte sällan att företagen föreläggs vid vite att svara, vilket gör att hanteringen drar ut på tiden.

Vad gäller själva försäljningstillfället finns få bestämmelser i ellagen som kommer åt problematiken och därför samarbetar Ei i vissa fall med Konsumentverket. Dessutom ser man över möjligheten att samverka med andra myndigheter och polisen på samma sätt som Konsumentverket.

Ei:s ambition är att få ut mer information på detta område och på så vis öka uppmärksamheten kring problematiken. Bland annat gick Ei under hösten 2020 ut med information om att det gäller att vara uppmärksam vid telefonförsäljning. Bakgrunden till nyheten var att Ei fått många klagomål om att aktörer via telefonförsäljning uppgett att de samarbetar med kundens befintliga elhandelsföretag eller elnätsföretag trots att det inte stämde.

Med anledning av den ökande problematiken har Ei under februari 2021 startat ett projekt för att utreda oschyssta affärsmetoder som används av elhandlare på den svenska elhandelsmarknaden. Målet med projektet är att ta fram åtgärdsförslag, både inom och utanför Ei:s verksamhetsområde, för att förbättra marknadens funktion och för att förhindra att aktörer använder de affärsmetoder som bedöms vara mest problematiska för kunden. Exempel på förbättringsåtgärder som projektet ska titta närmare på är behov av kompletterande lagstiftning, översyn av elmarknadens processer och branschinitiativ. Projektet kommer att sammanfattas i en rapport som ska publiceras i slutet av september 2021.

Under våren 2021 bedriver Ei tillsyn av hur elnätsföretagen uppfyller bestämmelsen i 11 kap. 18 § första stycket i mätföreskrifterna om underrättelse till kunderna vid anmäld inflytt respektive leverantörsbyte. Ei anger i sitt tillsynsbrev att "Ett viktigt skäl är att den ger kunden en möjlighet att reagera på om ett leverantörsbyte genomförts mot dennes vilja."

3.5 AG Säljförtraendes analys av regelverkskrav och tillsyn

Regelverket på elmarknaden är utformat utifrån att aktörerna i huvudsak sköter sig. AG Säljförtraendes uppfattning är därför att de avarter i fråga om oschyssta affärsmetoder som nu förekommer på marknaden i huvudsak inte kan avhjälpas med stöd i befintligt regelverk. De aktörer som agerar oschysst eller rent brottsligt överträder gladeligen regelverket så länge de inte drabbas av sanktioner. Det förekommer till och med att de hotar sina kunder med påhittade påföljder som inte har någon som helst koppling till regelverket på vare sig elmarknaden eller konsumentmarknaden i allmänhet. Ei och Konsumentverket saknar därmed många gånger verktyg för att angripa beteendet utifrån sitt tillsynsansvar.

Ovan har en genomgång av bestämmelser som har närmast koppling till elhandelsföretagets säljprocess gjorts. AG Säljförtraende lämnar nedan medskick kring de för gruppens arbete mest relevanta delarna (ordnade utifrån säljprocessens steg).

3.5.1 Inrapportering till Elpriskollen

Eis ambition med prisjämförelsen "Elpriskollen" är att bidra till medvetna och aktiva konsumenter och kunder på energimarknaderna. AG Säljförtraende konstaterar att det är av yttersta vikt att de priser som publiceras på Elpriskollen är korrekta. Dels för att uppnå målet med medvetna och aktiva konsumenter och kunder, dels för att inte snedvrída konkurrensen på marknaden.

AG Säljförtraende är positiva till de åtgärder Ei vidtagit på senare år för att strama upp reglerna kring inrapportering till prisjämförelsen. Arbetsgruppen har emellertid i dialog med Ei framfört att det är mycket olyckligt att Elpriskollen enbart styr mot lägst pris. För närvarande toppas Elpriskollen av flera av de företag som finns med på Konsumenternas energimarknadsbyrås klagomålslista. Därmed styrs kunder direkt mot oschyssta elhandelsföretag utan att detta indikeras på Elpriskollen.

Särskilt allvarligt är att elnätsföretagen enligt regelverket är skyldiga att hänvisa anvisade kunder till Elpriskollen för information om elhandelsavtal, varpå även elnätsföretagen i realiteten tvingas styra kunderna mot oschyssta elhandelsföretag.

AG Säljförtraende har i dialog med Ei framfört att det är önskvärt att ha med en koppling till certifieringen Schysst elhandel på Elpriskollen.

3.5.2 Övertagande av leverans

Att kunden får information om att ett nytt elhandelsföretag är på väg att ta över leveransen är naturligtvis av stor vikt. AG Säljförtraende vill dock understryka att den skyldighet som mätföreskrifterna lägger på elnätsföretagen att utan dröjsmål upplysa om att ett övertagande/påbörjande är på gång inte räcker för att uppmärksamma kunder på

att ett byte av elhandelsföretag är nära förestående. Kunderna har i det läget redan drabbats av bekymmer som de måste reda ut i de fall leverantörsbytet vilar på felaktiga grunder. Om en adressändring redan i ett tidigare skede skett – så att all korrespondens från elnätsföretaget hamnar hos kundens elhandelsföretag – nås kunden inte över huvud taget av informationen.

3.5.3 Fullmakter

En företeelse som funnits sedan avregleringen i syfte att underlätta för kunderna att bli aktiva och kunna byta elavtal är användningen av fullmakter. Med fullmakten från kunden kan elhandelsföretaget slippa den mer omständliga processen att kunden ska behöva leta fram de uppgifter som krävs för ett byte av elhandelsföretag. På så vis förenklas avtalsingåendet och leverantörsbytesprocessen.

Både myndigheter och bransch ser positivt på att det är enkelt för kunderna att vara aktiva på elmarknaden. Fullmaktshanteringen har emellertid kraftigt ökat den administrativa bördan i leverantörsbytesprocessen, främst för elnätsföretagen, i och med att den till stor del bygger på en manuell granskning av fullmakterna och hantering av desamma. Dessvärre har fullmakterna även skapat problem på marknaden när de hanteras på ett oseriöst sätt.

Det omfattande arbete som behöver läggas ned på granskning av fullmakter i branschen har lett till stor frustration i branschen och på många håll motvilja mot hela fullmaktshanteringen.

AG Säljförtraende har diskuterat en mängd bekymmer i utformningen och användningen av fullmakter. Några exempel på problemen kring utformningen av fullmakter är att fullmakten ibland kan gälla utan tidsbegränsning (tillsvidare), för obegränsat antal leverantörsbyten, utan precisering av hur den avser att användas och i vissa fall ger möjlighet att överföras till en annan part.

Det förekommer också alltmer frekvent att fullmakter innehåller en rätt för fullmaktstagaren att adressändra kundens elnätsfaktura. Detta möjliggör att elhandelsföretaget samfakturerar kundens el- och nätkostnader, vilket i sig inte är något negativt. Det har emellertid förekommit att elhandelsföretag tar betalt av kunden för elnätskostnaden utan att därefter förmedla kundens betalning till elnätsföretaget. Elnätsföretaget har aldrig varit inblandad i eller godkänt upplägget och har således kvar hela sin fordran på kunden. Det innebär att kunden måste betala sin elnätskostnad ytterligare en gång (denna gång till elnätsföretaget direkt) för att inte riskera att ett indrivningsförfarande inleds, eller att fränkoppling sker.

En annan negativ konsekvens vi sett är att ett företag som samfakturerar, men inte är elhandlare utan snarare något slags tjänsteföretag, inte omfattas av de krav på fakturainformation som finns i ellagen. Således kan de utforma sin faktura helt efter eget gottfinnande.

AG Säljförtraende kan konstatera att det varken finns enhetliga krav på utformningen av fullmakter i branschen, eller krav på hur det ska verifieras att det är rätt part som lämnat fullmakt. Endast elnätskunden kan ingå avtal med ett elhandelsföretag. Det är dock vanligt att till elnätskunden närstående personer lyckas teckna elhandelsavtal genom att påstå att den har fullmakt från elnätskunden. Det finns också en uppsjö metoder för

verifiering av fullmakter som används; egenhändigt undertecknad skriftlig fullmakt, webbfullmakter, bank-ID, ip-adresser, inspelade muntliga fullmakter etc.

AG Säljförtraende anser att flera av problemen kring fullmakter har uppstått till följd av att det inte finns några formkrav kring fullmakternas utformning. Ingen myndighet har heller tillsyn över fullmaktshanteringen.

3.5.4 Skriftlig accept

Skriftlig accept missbrukas, både i förhållande till konsumenter och näringsidkare. AG Säljförtraende erfar att det inte är ovanligt att oschyssta elhandelsföretag säger en sak i ett säljsamtal, men anger något annat i det skriftliga anbud som ska spegla säljsamtalet. Om kunden inte noggrant kontrollerar vad som står i anbudet, utan förutsätter att de bara behöver lämna sin skriftliga accept, kan den hamna i ett mycket besvärligt bevisläge. Hur ska den bevisa att något annat sagts i säljsamtalet än det som anges skriftligen?

Trots att kravet på skriftlig accept enligt distansavtalslagen enbart gäller i förhållande till konsumenter är det allt vanligare att förfarandet används också för kunder som är näringsidkare. Tyvärr har det möjliggjort samma diskrepans mellan det muntliga och skriftliga avtalet som förekommer i konsumentförhållanden. Den skriftliga accepten har emellertid också missbrukats på så sätt att näringsidkarkunder förleds att tro att de enbart kommer att få ytterligare information om ett avtalserbjudande om de klickar på en länk, men i själva verket påstås de sedermera genom att klicka på länken ha ingått avtal med det oschyssta elhandelsföretaget.

3.5.5 Ångerrätt

AG Säljförtraende konstaterar att det finns åtminstone ett par företeelser på elmarknaden där ångerrätt är i centrum för problem eller frustration på marknaden. En av dessa är att det endast är konsumenter som handlar på distans som har en lagstadgad ångerrätt, vilken ger konsumenten en 14 dagars frist att fundera över sitt avtalsingående. Kunder som är näringsidkare åtnjuter inte något motsvarande skydd i regelverket. Oschyssta elhandelsföretag tycks vara väl medvetna om detta faktum. Med överrumplande säljmetoder, bristande eller rent felaktig information i samband med försäljningssituationen lurar oschyssta aktörer konsumentlika näringsidkares att ingå avtal.

AG Säljförtraende konstaterar vidare att det inte finns något lagkrav i förhållande till ångerrättsbestämmelserna som reglerar när ett leverantörsbyte ska anmälas till elnätsföretaget. Det står därför elhandelsföretaget fritt, om tiden i förhållande till leveransstart medger det, att anmäla bytet under ångerfristen eller efter det att ångerfristen löpt ut.

De elhandelsföretag som väntar med att anmäla bytet till dess ångerfristen löpt ut kritiserar ofta för att "hålla" på bytet. De som är kritiska menar att detta medför att kunderna för sent får det meddelande som elnätsföretaget enligt lag är skyldigt att skicka om det förestående leverantörsbytet. Det vill säga att kunderna missar en extra möjlighet att upptäcka att ett leverantörsbyte är på gång. En annan följd av detta är också att det inte är säkert att kundens tidigare elhandelsföretag får reda på att de är på väg att tappa kunden och således inte i tid får möjlighet att försöka värva tillbaka kunden.

De företag som väntar med att anmäla bytet av elhandelsföretag tills ångerfristen löpt ut gör emellertid inte fel enligt gällande regelverk. De menar dessutom att det är mer lämpligt att anmäla ett byte sedan ångerfristen löpt ut. Först då vet de säkerhet att kunden verkligen önskar byta elhandelsföretag.

3.5.6 Brytkostnad

AG Säljförtraende konstaterar att det är tydligt i regelverket i vilka situationer som brytkostnad kan bli aktuell. Det är enbart när en kund ingått ett tidsbestämt avtal och i förtid bryter det, genom att ingå ett nytt avtal med ett annat elhandelsföretag. Ersättningen får motsvara högst vad elhandelsföretaget kan visa sig förlora under avtalets återstående löptid. Elhandelsföretag som använder sig av oschyssta affärsmetoder har emellertid satt i system att missbruka begreppet brytkostnad. Summor som går långt utöver ” vad elhandelsföretaget kan visa sig förlora under avtalets återstående löptid” tillämpas och ofta i situationer då kunden över huvud taget inte begått något avtalsbrott. Det förekommer också att begreppet brytkostnad används för att hota kunder till att lämna ut anläggningsuppgifter så att de inte ”bryter” ett påstått avtal som i själva verket inte existerar. Slutsatsen blir att det inte är något fel på regelverkskravet, men att det används på ett felaktigt sätt.

3.5.7 Frånkoppling

Frånkoppling är en för kunden långtgående och ingripande åtgärd som måste användas av elhandels- och elnätsföretag med stor försiktighet. I den situation kunden slutar att betala för överföringen eller leveransen av el är det dock viktigt för elhandels- respektive elnätsföretaget att ha en möjlighet att undvika att ytterligare förluster uppstår. Den möjlighet som står till buds är då att frånkoppla kunden. För att kunna frånkoppla en kund krävs att kundens avtalsbrott är väsentligt. Det är inte tillåtet att frånkoppla en kund om det föreligger tvist kring den fordran som frånkopplingen grundar sig på. AG Säljförtraendes medlemmar har sett åtskilliga exempel på att oschyssta elhandelsföretag i stor utsträckning verkar strunta i att följa detta.

I 11 kap 4 § ellagen framgår att överföringen inte får avbrytas om fordringen är tvistig. Det framgår inte av ordalydelsen eller av förarbetena huruvida det är elhandelsföretaget som ska göra denna bedömning i de fall det är elhandelsföretaget som begärt frånkoppling, eller om ansvaret i dessa fall även faller på elnätsföretaget att ta hänsyn till en invändning från kunden om att fordran skulle vara tvistig.

Kutym i branschen har hittills varit att elnätsföretaget, utan egen bedömning, agerar på elhandelsföretagets begäran om frånkoppling. Den hanteringen har fungerat under många år, så samtliga aktörer på marknaden hållit sig inom de ramar som finns för frånkopplingsförfarandet. Nu är så tyvärr inte längre fallet.

Med tanke på de försök till missbruk av frånkopplingsinstitutet som skett på senare år anser AG Säljförtraende att det finns anledning att försöka finna en metod för att se till att en kunds invändning om att fordran är tvistig alltid måste beaktas. Särskilt med tanke på att vissa oschyssta elhandelsföretag verkar ha satt i system att använda hot om frånkoppling som ett medel för att få betalt. Inte sällan förmedlar kunder att de aldrig ens ingått avtal med det elhandelsföretag som sedermera försöker få kunderna frånkopplade. Till synes drabbar detta framför allt konsumentlika företagskunder som saknar ångerrätt

och där konsekvenserna av en frånkoppling kan bli förödande. De flesta småföretagare vågar inte riskera frånkoppling, utan betalar till det oschyssta elhandelsföretaget trots att de aldrig ingått avtal. Det bör i sammanhanget framhållas att ellagens reglering av frånkoppling gäller konsumentkunder. Frånkoppling för näringsidkarkunder, däribland de konsumentlika företagskunderna, regleras enbart i de allmänna avtalsvillkoren och det är uppenbart att de oschyssta elhandelsföretagen underlåter att tillämpa avtalsvillkoren vad gäller frånkopplingsförfarandet.

3.5.8 Övriga medskick kring befintligt regelverk

I de diskussioner AG Säljförtröende haft har åtskillnadsreglerna på elmarknaden inte haft någon central roll. Däremot har gruppen konstaterat att det är viktigt att ha med sig åtskillnadsreglerna som en hörnsten för uppslag till lösningar som motverkar oschyssta affärsmetoder.

AG Säljförtröende har inte heller fokuserat sitt arbete på regelverket kring marknadsföring och prisinformation, som båda har Konsumentverket som tillsynsansvarig myndighet. Övergripande kan dock konstateras att korrekt och tydlig prisinformation respektive vederhäftig marknadsföring är grundpelare i att vara schysst mot kunderna.

3.5.9 Kommande förändringar i kundbestämmelserna

Som vi angett ovan planeras det en del förändringar i kundbestämmelserna i ellagen som syftar till att leda till ökat kundskydd. Vår bedömning är att dessa förändringar har liten eller ingen påverkan på de riskområden som vi identifierat i säljprocessen. Även om de avtalsenliga rättigheterna utökas till att gälla alla kunder och kraven på fakturainformation skärps återstår fortfarande många av problemen. Exempelvis har konsumentlika, mindre företagskunder fortsatt ingen ångerrätt. Dessutom införs krav på att snabba upp processen för leverantörsbyte, vilket möjligen snarare kan leda till att fler kunder hamnar i kläm i det fall kunden inte anser att leverantörsbytet är korrekt.

3.5.10 Pausad elmarknadshubb

Det mångåriga arbetet med fokus mot elmarknadshubb och regeringens ambition att införa en elhandlarcentrisk marknadsmodell har påverkat utvecklingen av elmarknaden. Incitamentet för branschen att göra stora frivilliga insatser för att utveckla och förändra marknaden har varit oerhört lågt, med tanke på att branschen sett framför sig att tvingande regelverkskrav skulle komma inom kort. Det har under resans gång inte heller varit tydligt exakt hur marknadsmodellen skulle utformas eller vilken hantering som skulle ske i elmarknadshubben, varför kostnadsdrivande frivilliga branschåtaganden inte gått att motivera.

4 Tidigare branschinitiativ m.m.

Energiföretagen Sverige och dessförinnan Svensk Energi har under många år arbetat för en god etik i branschen i samband med värvning av nya kunder. Nedan framgår ett antal initiativ som tagits för att försöka skapa en bra elmarknad för både kunder och aktörer att befinna sig på.

4.1 Etiska riktlinjer

År 2000 antog Svensk Energi etiska riktlinjer, som ett stöd för normbildning och ansvarstagande och för att höja allmänhetens förtroende för elbranschen. Riktlinjerna angav till exempel att en medlem i branschföreningen skulle verka för en sund konkurrens i branschen, ansvara för att informationen och marknadsföringen till omvärlden är saklig, vederhäftig, korrekt och förstås av alla, uppträder neutralt och sakligt i sina kontakter med andra medlemmar etc. För att de etiska riktlinjerna till fullo skulle få avsedd effekt och utgöra den vägledning som de var avsedda att vara för branschen togs år 2004 initiativ till att utreda formerna för införandet av ett etiskt råd. Beslut fattades 2005 om att inrätta ett sådant råd, men under processen med att konkretisera rådets uppdrag och vilka frågor det skulle behandla omvärderade styrelsen sitt ställningstagande och rådet bildades aldrig.

4.2 Kundoffensiven

Efter elmarknadens avreglering på 1990-talet fanns diverse barnsjukdomar på marknaden. Det rörde sig till exempel om obegripliga och felaktiga avstämningsfakturer, svårbegripliga avtalsvillkor och stor begreppsförvirring. Branschen gjorde gemensam sak och skapade en "Kundoffensiv" för att lösa problemen.

4.3 Riktlinjer för uppsökande försäljning av el till konsument

År 2010 tog energibranschen fram riktlinjer för uppsökande försäljning av el till konsument. Riktlinjerna innebär att marknads aktörer ska följa en god informationsnivå, vilket i sin tur skapar förutsättningar för branschen att vara tydliga och ärliga i sin försäljning så att kunden känner trygghet i sitt köp. För att ytterligare stärka konsumentskyddet ingick dåvarande Svensk Energi en branschöverenskommelse med Konsumentverket år 2012 där riktlinjerna ingick, vilket betyder att riktlinjerna också gäller som god sed på marknaden. Det innebär att alla aktörer, inte bara Energiföretagens medlemmar, ska förhålla sig till kravet. År 2017 förnyades branschöverenskommelsen med en skärpning, i form av krav på skriftlig bekräftelse från kund, för att ett elavtal som ingåtts vid telefonsäljning ska gälla. Detta innebar att branschen gick före i införandet av det sedermera lagstadgade kravet på skriftlig accept vid telefonsäljning.

4.4 Vägledning för fullmaktshantering i leverantörsbytesprocessen

I samband med att användningen av fullmakter ökade i branschen tog Svensk Energi år 2013 fram en vägledning för fullmaktshanteringen i leverantörsbytesprocessen. Vägledningen beskriver relevant regelverk för fullmaktshanteringen. Avsikten är att tydliggöra hur fullmaktshanteringen kan ske på bästa sätt för alla inblandade parter. Energiföretagen rekommenderar fortsatt den process som beskrivs i vägledningen. Nya företeelser på marknaden har emellertid inneburit att vägledningen inte räcker för att bringa reda i fullmaktshanteringen.

4.5 Schysst elhandelcertifieringen

Det stod år 2014 klart att problematiken kring oseriös försäljning kvarstod trots branschöverenskommelsen om riktlinjerna för uppsökande försäljning. Svensk Energis styrelse beslutade att en certifiering av elhandelsföretagens säljaktiviteter skulle tas fram. Framtagandet och starten av certifieringen drog ut på tiden då projektet hamnade mitt i bildandet av den nya föreningen. Energiföretagens styrelse gav sedermera klartecken till certifieringen "Schysst elhandel", pilotcertifieringar genomfördes år 2017 och i nuläget finns 26 certifierade elhandelsföretag.

Kraven för "Schysst elhandel" sammanfattas i 18 punkter (länk till kriterierna) som certifierade elhandelsföretag garanterar att de följer, till exempel att de ska ta särskild hänsyn till utsatta kunder, vara tydlig med vem som är avsändare (det vill säga det ska tydligt framgå för kunden vilket elhandelsföretag som säljer produkten/tjänsten och vilken verksamhet företaget bedriver) samt ge tydlig och korrekt prisinformation. Om fullmakt används vid leverantörsbyte får ett certifierat elhandelsföretag endast använda den för ett byte. Ett certifierat företag ska också följa de beslut som allmänna reklamationsnämnden fattar (inte hamna på Råd & Rönns s.k. svarta lista) samt inte finnas med på Konsumenternas energimarknadsbyrås klagomålslista (mer om listan nedan).

Samtliga certifieringskrav gäller för försäljning av el till konsumenter. Vissa av kraven omfattar även försäljning av el som används i näringsverksamhet.

Certifieringen utförs av ett oberoende certifieringsföretag, DNV. Certifieringsföretaget utför löpande uppföljningar för att säkerställa att de uppställda kraven för "Schysst elhandel" följs av de certifierade elhandelsföretagen. Dessutom revideras kriterierna löpande för att justeras gentemot lagkrav och nya identifierade problemområden.

4.6 Bilateral möten med medlemsföretag

Energiföretagen har bilateral kontakt med medlemsföretag som ger upphov till många klagomål hos myndigheter, får nedslag i tillsynsinsatser eller där andra medlemmar hör av sig till föreningen med klagomål. Avsikten är att stötta företagen så att de blir medvetna om gällande regelverk och vid behov "medla" mellan olika medlemmar.

4.7 Konsumenternas energimarknadsbyrås klagomålslista

Konsumenternas energimarknadsbyrå har sedan oktober 2019 publicerat en klagomålslista, det vill säga information om vilka företag som de 12 senaste månaderna har genererat flest klagomål till byrån i relation till hur många kunder de har.

Klagomålen som ingår i statistiken gäller ärenden där en kund inte kunnat lösa en tvist med hjälp av företagets kundtjänst utan behövt söka vägledning och stöd av Konsumenternas energimarknadsbyrå. För att klagomålet ska komma med i statistiken som publiceras krävs också att det kan finnas en grund för klagomålen.

Syftet med publiceringen av klagomålsinformation är att hjälpa personer som ska välja elavtal att göra ett mer informerat val och så långt som möjligt undvika konsumentproblem.

5 Utblick mot andra marknader

5.1 Telekombranschen

Flera av de mer problematiska aktörerna som för närvarande agerar i elbranschen har enligt Konsumentverket tidigare figurerat i telekombranschen. Telekombranschen vidtog för några år sedan åtgärder som gjort det mindre attraktivt för oseriösa/brottsliga företag att verka på den marknaden.

Post- och telestyrelsen samt de stora operatörerna (som äger nätet) tog år 2015 fram en handlingsplan för etiska försäljningsmetoder vid telefonförsäljning för att komma till rätta med oschyssta affärsmetoder.

Genom handlingsplanen åtog sig operatörerna att aktivt arbeta för att förebygga oetiska försäljningsmetoder, bland annat genom att följa Telekområdgivarnas⁶ uppföranderegler i sin telefonförsäljning och uppmuntra sina avtalspartners att göra detsamma. De stora operatörerna utfäste också att följa upp klagomål mot leverantörer som hyr in sig i näten och ha återkommande uppföljning av hur handlingsplanen efterlevs. Under 2016 utvidgades handlingsplanen till att också omfatta försäljning till enskilda näringsidkare och annan försäljning (till exempel i butiker och gallerior).

Telekområdgivarnas uppföranderegler uppvisar stora likheter med de kriterier som finns i "Schysst elhandel". Telekombranschen har dock genom sin handlingsplan ett verktyg som svårligen kan införas i elbranschen. Enligt handlingsplanen ska nämligen de största telebolagen som äger näten ta en diskussion med tjänsteleverantörer, inom ramen för sin grossistavtalsrelation, vid misstanke om att en leverantör som hyr in sig i deras nät inte använder etiska försäljningsmetoder. Den yttersta påföljden av att inte följa reglerna är att tjänsteleverantören utestängs från nätet. Det är svårt att se hur elnätsföretagen skulle kunna få motsvarande roll i förhållande till elhandelsföretagen.

5.2 Telemarketing

Det finns branschetiska regler för telemarketing till konsumenter. Swedma⁷ och Kontakta⁸ har tillsammans tagit fram branschetiska regler för telemarketing till konsumenter och ansvarar för att dessa följs. Tillsammans med Svensk Handel har branschföreningarna också tagit fram en branschöverenskommelse avseende god sed vid telefonförsäljning mellan näringsidkare. Enligt denna har företagare ångerrätt i sju arbetsdagar.

⁶ Telekområdgivarna ger opartisk och kostnadsfri hjälp till konsumenter om abonnemang för tv, telefoni, bredband och fiberanslutningar. Organisationen är en icke vinstdrivande organisation som finansieras av deltagande operatörer, ägs av organisationen IT&Telekomföretagen och har Konsumentverket samt Post- och telestyrelsen representerade i styrelsen.

⁷ Swedish Data & Marketing Association (SWEDMA) är en branschorganisation för frågor som rör datadriven marknadsföring.

⁸ Kontakta är en branschförening för företag och organisationer som arbetar med kundservice och försäljning via telefon och i digitala kanaler.

AG Säljförtröende anser att ångerrätt för konsumentlika små näringsidkare skulle kunna vara ett steg i rätt riktning för att undvika vissa av de problem som för närvarande finns på elhandelsmarknaden.

5.3 Försäkringsbranschen - Fullmaktskollen

Försäkringsbranschens aktörer har gått samman om att utveckla tjänsten "Fullmaktskollen", som är en frivillig lösning för aktörerna i branschen. Fullmaktskollen.se ägs gemensamt av de två branschorganisationerna Svensk Försäkring och Svenska försäkringsförmedlares förening.

Syftet är att erbjuda en överblick över fullmakter och hur länge de gäller – både till privatperson och företag. Det är dessutom möjligt att skriva under nyupplagda fullmakter respektive återkalla fullmakter som inte ska gälla längre. Tjänsten är kostnadsfri.

Mer än 300 försäkringsaktörer är anslutna till tjänsten, däribland Pensionsmyndigheten, som också var en av initiativtagarna till Fullmaktskollen. Det betyder att merparten av försäkringsmarknaden (men inte alla) valt att låta sina kunder skriva under fullmakter i Fullmaktskollen.se.

5.4 Svensk Handels varningslista

Svensk Handel har tagit fram en varningslista, som bland annat varnar för företag som håller på med bluffakturor, men också för företag med oschyssta affärsmetoder eller för erbjudanden och utskick som kan uppfattas som vilseledande.

Det har blivit allt fler elhandelsföretag/tjänsteföretag på varningslistan. De drabbade kunderna har enligt Svensk Handel till exempel uppgett att säljaren utfäst att priset kommer bli lägre och att man kostnadsfritt kan säga upp abonnemanget när man vill. Uppgifter som visat sig vara felaktiga. Efter avtalstecknandet har det varit mycket svårt att komma i kontakt med kundtjänst och uppsägningstiden har ofta visat sig vara 24 månader.

6 Licens för att verka som elhandlare

I diskussionerna om oschyssta affärsmetoder har det från tid till annan uppkommit frågor om det är för enkelt att bli elhandelsföretag. Även om det finns en del regelverk att förhålla sig till finns det ingen direkt kontroll över de aktörer som startar upp elhandelsverksamhet. En observation som gjordes i sammanhanget var att vissa länder tillämpar krav på licens för aktörer som vill bedriva energiverksamhet. Därmed fanns intresse av att AG Säljförtröende utforskade om en licens vore ett sätt att komma åt problematiken med oschyssta affärsmetoder.

För att kunna bedöma om en licensmodell kan vara ett alternativ för den svenska marknaden utfördes en konsultanalys av EY, som kartlade den norska och tyska licensmodellen. Den fullständiga rapporten redovisas i bilaga 3. Nedan ges en översiktlig bild av rapportens delar. Kapitlet avslutas med AG Säljförtröendes analys av föreslagna vägval.

6.1 Nuvarande norska och tyska licensmodell

I Norge behöver alla aktörer på elmarknaden ansöka om en licens (omsettningskoncession) hos norska energiregulatören, NVE, för att bedriva verksamhet. På liknande sätt måste alla aktörer i Tyskland registrera sig hos energiregulatören, Bundesnetzagentur, med undantag för de aktörer som säljer tjänster till stora företagskunder (>10 MWh/år).

I Norge tilldelas licensen på en treårsperiod. Därefter behöver aktören återigen ansöka om licens. NVE kan i sammanhanget dela ut kortvariga licenser eller till och med neka licens. I Tyskland finns inte motsvarande tidsbegränsning.

Den norska registreringen, som sker i samband med licensansökan, innebär att alla marknadsaktörer är registrerade med organisationsnummer och kontaktdata hos NVE, vilket underlättar tillsynsuppdraget. NVE och andra tillsynsmyndigheter utför regelbundna kontroller som syftar till att säkerställa att marknadsaktörerna fortsätter att uppfylla kraven. Till exempel kontrollerar NVE att elhandelsföretag följer rapporteringsplikten och rapporterar in alla abonnemang och avtal som de använder mot slutkunder.

Om ett företag missköter sig, till exempel genom utebliven, försenad, felaktig eller ofullständig rapportering, kan företaget bötfällas med dagsböter, tills åtgärder har vidtagits, eller med vite om irreparabel skada har skett. Som en sista åtgärd kan NVE dra in aktörens licens och neka marknadsåtkomst. Dock finns få krav kopplade till hinder innan ett elhandelsföretag kan sälja abonnemang till slutkunder. Det finns inga specifika säljetiska regler som branschen behöver följa trots att det förekommer problem i säljprocessen, vilket norska konsumentregulatören, Forbrukerrådet, rapporterat om under hösten 2020⁹. Till skillnad från Ei kan dock den norska myndigheten inverka mer aktivt.

⁹ <https://www.forbrukerradet.no/siste-nytt/forbrukerradet-klager-inn-29-stromselskaper-for-ulovlige-avtaler/>

Den tyska registreringen omfattar skyldighet för elhandelsföretaget att rapportera start av verksamhet, ändringar av företagsnamnet, byte av adress och avslut av verksamhet. Ytterligare rapporteringskrav kan tillkomma beroende av bland annat aktörens företagsstruktur, avtalsformer, volym mm. Dessa ytterligare krav kan exempelvis vara ansökan om identifieringsnummer för marknadskommunikation och efterlevnad av regelverk gällande konsumenters klagomål i enlighet med EnWg. Om rapportering uteblir, försenas eller är ofullständig kan elhandelsföretaget bötfällas.

Bundesnetzagentur kan när som helst förbjuda utövandet av verksamheten helt eller delvis om leverantörens personella, tekniska eller ekonomiska prestanda eller tillförlitlighet inte längre kan garanteras. Dock kan det konstateras att kraven för marknadsdeltagande framför allt är av teknisk natur och inte direkt kopplade till säljetik. Därmed ger denna modell inte något egentligt bättre skydd än det svenska från oschyssta säljmetoder och oskäligen kontrakt. Bundesnetzagentur har emellertid möjlighet till mer aktiv påverkan än Ei.

6.2 EY:s föreslagna vägval

Utifrån analysen av licensmodellerna i Norge och Tyskland och med utgångspunkt i det svenska behovet av att komma till rätta med problemen i säljprocessen har EY lyft fram tre olika vägval för branschen för ytterligare analys:

1. Licensbaserad modell

Alla marknadsaktörer måste söka tidsbegränsade tillstånd för sin verksamhet hos Ei, liksom den norska licensmodellen. På så vis förses myndigheten med ett kontrollverktyg och mekanismer som saknas idag.

Fördelarna med en sådan licensmodell är att den ger myndigheten en direktaccess till aktörerna, vilket kan stödja myndighetens tillsynsverksamhet och möjliggöra anpassningar i marknaden baserat på förändrade marknadsförhållanden. Vidare kan detta upplägg enligt EY eventuellt möjliggöra löpande anpassning av licenskraven utan lagändringar. Detta ger alternativa möjligheter för hantering av nya tjänster och företeelser på marknaden.

Nackdelarna är att en licensmodell måste införas i regelverket vilket, bedöms kräva en hel del förberedelser och bli tidskrävande. Dessutom behöver licenskraven i högre utsträckning än i den norska modellen adressera säljmetoder direkt, vilket också eventuellt kräver lagändringar. För att bevara en öppen och icke-diskriminerande marknadsåtkomst bör tröskeln för ansökan inte sättas alltför högt.

2. Nuvarande modell med självövervakning

Denna modell baseras på nuvarande marknadsstrukturer som redan bedöms existera, men där man lägger in ett element av självövervakning hos branschaktörerna. Modellen bygger på antagandet att majoriteten av marknadsaktörerna inte har ett intresse av att samverka med bolag som anses ha oschyssta säljmetoder och att de företag som listas på Konsumenternas energimarknadsbyrås klagomålslista¹⁰ köper in balansansvars- och tradingtjänster. Därmed skulle branschen kunna sätta en gemensam praxis om att villkora avtalen om balansansvar med krav kopplade till

¹⁰ <https://www.energimarknadsbyran.se/el/dina-avtal-och-kostnader/valja-elavtal/klagomalsinformation/>

säljetik (till exempel att en aktör inte får finnas på Klagomålslistan under längre än ett halvår). I annat fall kan kontraktet avslutas alternativt inträder sanktioner för aktören.

Fördelarna med en sådan modell bedöms vara att man slipper tidskrävande regelförändringar, vilket kan förenkla ett snabbt införande samt att man kan anpassa kraven i balansansvarigas avtalsvillkor utifrån de problem som identifieras på marknaden.

Nackdelarna och en stor utmaning vore att hitta rätt nivå på kraven i avtalsvillkoren som inte begränsar konkurrensen. Dessutom adresserar denna modell inte affärs- och säljmetoder direkt. Tillsynsmyndigheten har fortfarande begränsade verktyg för att ingripa i marknaden. För att uppnå full effekt med denna modell skulle även regelverket behöva ändras.

3. Reaktiv modell

Denna modell är en utveckling av det befintliga tillsynssystemet som fungerar genom att stänga identifierade kryphål i lag och bestämmelser och lägga ett tydligt ansvar på tillsynsmyndigheten. Genom att införa strängare regler för elhandelsföretag kan utrymmet för oschyssta affärsmetoder mildras och kundskyddet ökas.

Fördelarna med en sådan modell är att det redan finns processer för anpassning av uppdrag och lagar och att risken för oavsiktligt sekundära effekter antas vara låg.

Nackdelarna är att regelverksutveckling och skärpt tillsyn kräver mycket tid och förberedelser och dessutom inte kommer åt nya problem som löpande uppstår på marknaden. I en snabbt föränderlig marknad som elmarknaden, kan daterade regler upplevas som en tröskel snarare än ett stöd för marknadsaktörerna.

6.3 AG Säljförtraendes analys av EY:s förslag till vägval

Utifrån EY:s rapport har AG Säljförtraende undersökt de tre föreslagna vägvalen.

Modell 1 "Licensmodell" bedöms vara ett alternativ som behöver analyseras mer ingående för att kunna utvärderas. Det behövs undersökas vilka krav som en licens skulle omfatta, tillsynsmyndighetens möjlighet att uppdatera kraven, samt på vilket sätt en licens skulle kunna påverka elhandelsföretagens administrativa och personella kostnader.

Även om modell 2 "Nuvarande modell med självövervakning" är tilltalande då den snabbt kan genomföras, är de flesta överens om att denna modell inte går att genomföra baserat på EY:s förslag om branschrekommendation för utformningen av avtalsvillkor vid balansansvars- och tradingtjänster. De aktörer som erbjuder dessa tjänster har inte som främsta uppgift att granska elhandelsföretagens aktiviteter och det vore det svårt att hitta lämpliga kriterier att granska på ett likartat sätt för alla aktörer. Eftersom formen skulle vara en branschrekommendation finns dessutom en uppenbar risk för att vissa balansansvariga aktörer (till exempel utländska aktörer) inte följer branschrekommendationen. Däremot kan det finnas andra möjligheter för självövervakning, se [avsnitt 7 Slutsatser och åtgärder](#).

Slutligen avseende modell 3 "Reaktiv modell" bedöms detta vägval vara nödvändigt på lång sikt för att införa obligatoriska regelkrav som omfattar alla aktörer och på vars grunder tillsynsmyndigheterna kan agera, se vidare förslag på regelutveckling i [avsnitt 7 Slutsatser och åtgärder](#).

7 Analys och slutsatser

AG Säljförtröende har i sitt arbete fokuserat på vissa riskområden i säljprocessen och undersökt de regelverk som idag sätter ramar för elhandelsföretagens aktiviteter. Dessutom har vi studerat hur andra marknader hanterar liknande problem samt granskat Norges och Tysklands licenssystem. Utifrån denna kartläggning har vi fångat upp ett antal möjliga kort- (<6 mån) och långsiktiga (>6 mån) åtgärder som kan sättas in före eller efter kunden hamnat i en problemsituation.

I detta avsnitt avser vi att analysera de fördelar och nackdelar som respektive förslag till åtgärd ger upphov till.

7.1 Analys av förslag till åtgärder

Nedan bild sammanfattar förslagen till åtgärd och placerar dem i olika kategorier beroende på om de kan genomföras på kort alternativt lång sikt och om de hanterar en risksituation före alternativt efter att kunden hamnar i problem.

	Före problemsituation	Efter problemsituation
Kort sikt	<ul style="list-style-type: none"> Formkrav på fullmakter Info till fullmaktsgivaren att fullmakt inkommit/besvarats Jämförelsesajt skärpta krav på att kontrollera aktör Balansansvariga ställer krav på aktörer för att ingå avtal Schysst elhandel på Elpriskollen Information till kund om vad man bör tänka på vid köpsituationen 	<ul style="list-style-type: none"> Stödja kund med anmälan Forum för samlad dokumentation om upplevda kundproblem Mer frekvent uppdatering av klagomålslistan Elpriskollen varnar för aktörer m oschyssta säljmetoder Samarbete mellan tillsynsmyndigheter Pausa tvistigt leverantörsbyte Ej genomföra tvistig frånkoppling
Lång sikt	<p>Regelutveckling:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formkrav på fullmakter Skärpta krav för att få bli Ediel aktör "Fullmaktskollen" (likt bank-/försäkringsbransch) Likvärdiga regelkrav för energitjänsteföretag som för elhandelsföretag Licenskrav för elhandelsföretag 	<p>Regelutveckling:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reglera så att kund kan pausa tvistiga leverantörsbyten Tillsyn baserat på skärpta regler Verkningsfulla verktyg i tillsynsprocessen Klargör skyldighet/rättighet till frånkoppling på uppdrag av elhandelsföretag Tvistig frånkoppling – frysta räkningar som hamnar på separat konto hanterat av myndighet (likt hyreslagen) Skydd för konsumentlika småföretag förbättras Tydliggör regler för skriftlig accept vid telefonförsäljning

7.1.1 Åtgärder på kort sikt innan kunden hamnar i problem

Före problemsituation	
Kort sikt	<ul style="list-style-type: none">- Formkrav på fullmakter- Info till fullmaktsgivaren att fullmakt inkommit/besvarats- Prisjämförelsesajt skärpta krav på att kontrollera aktör- Schysst elhandel på Elpriskollen- Balansansvariga ställer krav på aktör för att ingå avtal- Information till kund om vad man bör tänka på vid köpsituationen

Formkrav på fullmakter (eventuell branschrekommendation)

I det fall formkrav på fullmakter ska kunna införas på kort sikt, utan ändring av nuvarande regelkrav, är det nödvändigt att inom branschen ta fram en gemensam standard för de formatkrav som ska gälla. Detta har tagits upp av AG Säljförtraende med Ei, som ansåg att det vore bra om branschen kunde hitta gemensamma standardiserade formkrav som möjliggör för aktörerna att skapa goda rutiner för fullmaktshantering. Samtidigt påpekade Ei att elnätsföretag, mot bakgrund av åtskillnadsreglerna på elmarknaden, bör vara försiktiga i sin fullmaktshantering i de fall det också finns ett elhandelsföretag i samma koncern. Rutinerna kring fullmaktshantering måste innebära att alla elhandelsföretag, externa som interna, behandlas lika. Ei kan dock inte säga var "rätt" nivå ligger för krav på fullmakterna och att det därmed är upp till aktörerna att själva formulera formkrav på ett ansvarsfullt sätt.

AG Säljförtraende ser fördelar med att hitta en branschgemensam standard snarare än att aktörer hittar egna vägar för hantering av fullmakter. Genom att ta fram en branschgemensam standard blir det lika krav för alla aktörer och det möjliggör en högre utsträckning av automatiserade och snabba processer. Det borde i förlängningen resultera i mindre administration, ökad effektivitet och sänkta kostnader. På så vis har aktörerna även möjlighet att lägga mer av sina resurser på att granska tveksamma fullmakter. Detta skulle vara till gagn för såväl aktörer som kunder på marknaden.

Det är dock viktigt att dessa formkrav inte leder till konkurrensbegränsning och skapar onödiga trösklar för leverantörsbyte. AG Säljförtraende har låtit en expertgrupp med representanter från såväl elnäts- som elhandelsföretag granska hur ett sådant formkrav skulle kunna utformas. I gruppens uppdrag ingår även att överväga vilken eller vilka metoder för verifiering av fullmakten (undertecknande) som bör accepteras. Ska verifieringen inskränkas till exempel till bank-ID och egenhändigt undertecknad fullmakt. Eller kan även muntlig fullmakt, IP-adress m.m. anses acceptabelt? Expertgruppens arbete redovisas i bilaga 4.

Information till fullmaktsgivaren att fullmakt inkommit/besvarats (eventuell branschrekommendation)

AG Säljförtraende kan konstatera att det förekommer att kunder inte avsett att lämna fullmakt till någon att företräda dem, men att en påstådd fullmakt ändå används av

elhandelsföretag för att få ut information/utföra någon åtgärd för kundens räkning. Arbetsgruppen har funderat på om det skulle gå att införa en rutin som innebär att kunden alltid ska informeras om att en fullmakt använts för att få ut information/utföra någon åtgärd för kundens räkning. Det vill säga den som ska svara på en fullmakt skickar information om fullmakten också till kunden. För att rutinen ska få avsedd effekt är det emellertid nödvändigt att informationen skickas till kunden. Det vill säga att informationen inte istället skickas till en ny adress som någon med stöd av fullmakt för adressändring angivit.

AG Säljförtröende konstaterar också att det är viktigt att noga överväga konsekvenserna av att införa en dylik rutin. Gruppen har ännu inte hunnit göra det till fullo. En farhåga som tagits upp är att en rutin införs som innebär att inget går att utföra med stöd av fullmakten förrän den kontrollerats med kunden. Det skulle väsentligt kunna fördröja processerna på elmarknaden. Huruvida åtgärden är lämplig måste också bedömas utifrån vad arbetet med standardiseringen av fullmaktshanteringen resulterar i.

Hårdare kontroll av aktörer på Elpriskollen (Ei)

AG Säljförtröende anser att Ei mer ingående borde granska att de aktörer som rapporterar till elpriskollen.se inte använder sig av oschyssta säljmetoder. Detta borde vara ett krav speciellt med tanke på att regelverket kräver att aktörerna hänvisar anvisade kunder till elpriskollen.

Schysst elhandel på Elpriskollen (Ei)

Branschen har utvecklat en egen certifiering för att kvalitetssäkra elhandelsföretagens säljaktiviteter. Kraven i certifiering kontrolleras löpande av ett oberoende certifieringsorgan, DNV. Elpriskollen möjliggör för kunder att göra urval på miljöprodukter som lever upp till Bra Miljöval krav men inte på Schysst elhandel. AG Säljförtröende anser att elpriskollen borde ge kunderna en möjlighet att välja elhandelsföretag som kvalitetssäkrat sina säljaktiviteter.

Energiföretagen har även fört dialog med andra jämförelsesajter för att få med Schysst elhandel som urvalskriterium. Energiföretagen har också i dessa samtal påtalat vikten av att se till att kunderna inte enbart styrs mot att välja elhandelsföretag som tycks ha ett lågt jämförpris, utan att även andra parametrar bör få genomslag i jämförelserna, så att kunderna inte förleds att välja företag som tillämpar oschyssta affärsmetoder.

Balansansvarig ställer krav på aktör för att ingå avtal (eventuell branschrekommendation)

Alla elhandelsföretag behöver antingen själva vara balansansvariga parter alternativt köpa in den tjänsten från en balansansvarig aktör. Ett förslag, som även analyserats inom ramen för EYs rapport i bilaga 3, vore att branschen sätter en gemensam praxis om att villkora avtalen om balansansvar med krav kopplade till att aktörerna inte får använda sig av oschyssta säljmetoder; annars ingås ej eller avslutas avtal alternativt utformas sanktioner för avtalspart.

En stor utmaning vore dock att hitta rätt nivå på kraven i avtalsvillkoren, så att konkurrensen inte begränsas. Det kan dessutom ifrågasättas om det ens är praktiskt möjligt att ålägga balansansvariga en sådan roll. Att granska elhandelsföretagens säljaktiviteter ligger idag helt utanför de balansansvarigas verksamhet och det skulle vara svårt att hitta lämpliga kriterier att granska på ett likartat sätt för alla aktörer.

Nya krav kopplade till säljmetoder kan leda till en komplex hantering och administration för de balansansvariga aktörerna. Dessutom är risken uppenbar att vissa aktörer, i avsaknad av lagreglering, inte följer en branschrekommendation. Tillsynsmyndigheterna saknar i det fallet verktyg för att ingripa och det skulle skapa en märklig konkurrenssituation mellan balansansvariga.

AG Säljförtraende ser inte att det skulle vara en framkomlig väg att genomdriva en branschrekommendation för balansansvariga.

Information till kund om vad man bör tänka på vid köpsituationen

Elinköpet uppfattas av många kunder som komplext och det kan vara svårt att förstå hur man kan jämföra olika typer av elavtal och aktörer. Såväl myndigheter som bransch kan på ett mer strukturerat sätt uppmärksamma kunderna på vilka delar i elinköpet som är viktiga att kontrollera som kund beroende av kundbehovet.

7.1.2 Åtgärder på kort sikt efter att kunden hamnar i problem

Efter problemsituation	
Kort sikt	<ul style="list-style-type: none">- Stödja kund med anmälan- Forum för samlad dokumentation om upplevda kundproblem- Mer frekvent uppdatering av klagomålslistan- Elpriskollen varnar för aktörer m oschyssta säljmetoder- Samarbete mellan tillsynsmyndigheter- Pausa tvistigt leverantörsbyte- Ej genomföra tvistig fränkoppling

Stödja kund med anmälan (bransch och myndigheter)

Kunderna som drabbas av problem har ibland svårt att veta hur man ska gå till väga och var man ska vända sig med frågor och klagomål. I syfte att hjälpa utsatta kunder kan bransch och myndigheter på ett strukturerat sätt hjälpa kunderna genom att tillgängliggöra information och tillhandahålla ett enkelt formulär för att anmäla viss verksamhet eller aktörer.

Forum för samlad dokumentation om upplevda kundproblem (Ei)

Idag finns olika instanser och kanaler för kunder att lämna klagomål. För att få ett bättre grepp om omfattningen och vilka problem som man som aktör behöver komma till rätta med vore det önskvärt att Ei samlar den information som finns hos exempelvis Konsumentverket och Konsumenternas energimarknadsbyrå på ett ställe. Dessutom skulle detta forum även kunna kompletteras med de klagomål som hamnar hos aktörerna.

Mer frekvent uppdatering av klagomålslistan (Konsumenternas energimarknadsbyrå)

Konsumenternas energimarknadsbyrå publicerar kvartalsvis en klagomålslista som visar på de elhandelsföretag som genererat flest klagomål i relation till hur många kunder de

har. För att bättre kunna reflektera aktörers verksamhet på marknaden vore det önskvärt med en mer frekvent uppdatering av klagomålslistan.

Elpriskollen varnar för aktörer med oschyssta säljmetoder (Ei)

I dagsläget har Ei planer på att införa en varningstriangel för aktörer som inte klarat Eis tillsyn, vilket kan vara ett stöd för kunder i deras val av elhandelsföretag. Denna tillsyn är dock inte heltäckande då den enbart baseras på ellagens krav och inte tar hänsyn till andra regelverk kring oschyssta säljmetoder. För att inte riskerar att varningstriangeln delvis blir missvisande för kunder behöver varningstriangeln beakta fler variabler än enbart ellagen.

Samarbete mellan tillsynsmyndigheter

AG Säljförtraende ser behov av att myndigheterna gör större samordnade tillsynsinsatser för att komma till rätta med aktörer som inte följer regelverken kring oschyssta säljmetoder och i vissa fall använder rent bedrägliga metoder. Avseende sistnämnda krävs i vissa fall polisiära insatser och tyngden i ärendet skärps om även myndigheter kan påvisa problembilden.

Pausa tvistigt leverantörsbyte (eventuell branschrekommendation)

I de fall kunder anser att ett leverantörsbyte inte gått korrekt till finns idag inga regelverk som ger det gamla elhandelsföretaget eller elnätsföretaget rätt att pausa leverantörsbytet till det nya elhandelsföretaget. Om ett sådan förfarande skulle införas på kort sikt utan regelverksändringar skulle det krävas att branschen gemensamt tog fram en rekommendation om villkor för elnätsföretag att inte genomföra ett leverantörsbyte.

AG Säljförtraende ser att det vore önskvärt att elnätsföretagen i vissa fall kunde pausa ett leverantörsbyte som kunden påstår är tvistigt. Gruppen ser dock stora utmaningar med att hitta rätt kriterier för en branschrekommendation. En rekommendation skulle tydligt behöva ange för elnätsföretagen hur bedömningen av tvist ska göras.

Rekommendationen får vidare inte riskera att konkurrensen påverkas negativt eller hindra korrekta leverantörsbyten. Det är dessutom viktigt att inte skapa en rutin som ger kunden en extra möjlighet, utöver ångerrätten, att komma ur eller fördröja helt legitima elavtal.

AG Säljförtraende vill slutligen lyfta fram den risk som finns med att ge elnätsföretagen en roll som "domare" vid påstådda tvister om avtalsingåendet. Förutom att det skulle kunna bli administrativt betungande att bedöma ärendena finns rimligtvis en risk för att elnätsföretaget blir ersättningskyldigt till elhandelsföretaget vid eventuella felbedömningar. Det är också viktigt att betänka att elhandelskunder som utan grund fördröjer ett leverantörsbyte skulle kunna riskera att bli ersättningskyldiga till elhandelsföretaget.

Sammantaget anser AG Säljförtraende inte att det skulle vara en framkomlig väg att genomdriva en branschrekommendation om att pausa tvistigt leverantörsbyte.

I den finska regleringen möjliggörs dock att elnätsföretag pausar leverantörsbyten vid tvistighet. Närmare information om det lämnas under avsnitt [7.1.4 avseende regelutveckling](#).

Ej genomföra tvistig frånkoppling (eventuell branschrekommendation)

Med tanke på de försök till missbruk av frånkopplingsinstitutet som skett på senare år anser AG Säljförtraende att det finns anledning att överväga att lägga ett tydligare ansvar på elnätsföretagen att ta hänsyn till kunds invändning om att det föreligger tvist. Regleringen i 11 kap 4 § ellagen ger inget tydligt svar på om en kunds invändning om att den fordran som riskerar att leda till frånkoppling är tvistig enbart kan framföras till elhandelsföretaget. Eller om kunden även kan vända sig till elnätsföretaget och det senare i så fall är förhindrat att genomföra den av elhandelsföretaget begärda frånkopplingen.

Även i denna situation ser AG Säljförtraende, precis som beträffande pausat leverantörbyte, dock utmaningar i att förskjuta ansvaret. Dels ökar den administrativa bördan på elnätsföretagen, dels finns risk för att helt korrekta frånkopplingar fördröjs om kunder lär sig att en invändning till elnätsföretaget om att tvist föreligger - trots att så inte är fallet - kan förhindra frånkoppling. En eventuell branschrekommendation behöver också vara så pass tydlig att det minimerar risken för felbedömningar. AG Säljförtraende ser en uppenbar risk för att det skulle kunna bli skadeståndsanspråk från elhandelsföretag som fått frånkopplingar fördröjda utan att någon saklig grund funnits.

Ag Säljförtraende har under arbetets gång upplevt ett visst tryck från myndigheter och kundorganisationer om att elnätsföretagen borde ta ansvar för att felaktiga frånkopplingar inte genomförs. AG Säljförtraende konstaterar dock att det är viktigt att noga överväga konsekvenserna av att införa en dylik rutin och det finns för närvarande ingen samsyn kring att genomföra en branschrekommendation.

7.1.3 Åtgärder på lång sikt innan kunden hamnar i problem

Före problemsituation	
Lång sikt	Regelutveckling: <ul style="list-style-type: none">– Formkrav på fullmakter– "Fullmaktskollen" (likt bank-/försäkringsbransch)– Skärpta krav för att få bli Ediel aktör (Svk + Ei)– Likvärdiga regelkrav för energitjänsteföretag som för elhandelsföretag (Ei)– Licenskrav för elhandelsföretag (Ei)

Formkrav på fullmakter (Regeringskansli)

Ett av de största problemen på elmarknaden härrör från en okontrollerad hantering av fullmakter. AG Säljförtraende kan konstatera att det varken finns enhetliga krav på utformningen av fullmakter i branschen, eller krav på hur det ska verifieras att det är rätt part som lämnat fullmakt. Det finns också en uppsjö metoder för verifiering av fullmakter som används; egenhändigt undertecknad skriftlig fullmakt, webbfullmakter, bank-ID, ip-adresser, inspelade muntliga fullmakter etc.

AG Säljförtraende anser att flera av problemen kring fullmakter har uppstått till följd av att det inte finns några formkrav kring fullmakternas utformning. Ingen myndighet utövar heller tillsyn över fullmaktshanteringen. Detta anser gruppen är en brist som kan

avhjälpas med införande av reglering kring fullmakter och ett tydliggörande av tillsynsansvar.

”Fullmaktskollen” (Svk)

Det finns branscher som gemensamt tagit fram verktyg som ger kunderna möjlighet att få översikt över och hålla reda på sina fullmakter. AG Säljförtraende ser att en liknande funktion med fördel skulle kunna införas i en framtida elmarknadshubb. I det fall en branschrekommendation kring formkrav på fullmakter infördes vore det en fördel om elmarknadshubben kan bygga vidare på denna standard så att aktörerna inte behöver ändra befintliga system i flera omgångar.

Skärpta krav för att bli Ediel aktör (Svk och Ei)

För att en aktör ska kunna verka på den svenska elmarknaden behöver denne bli registrerad som Ediel aktör av Svk. Det finns idag enbart tekniska krav för att bli registrerad. AG Säljförtraende ser en möjlighet i att skärpa registreringskraven baserat på krav som är kopplade till oschyssta säljmetoder. Det finns i sådana fall behov av att analysera vilka villkor som kan ställas och vem som ansvarar för att granska att villkoren uppfylls.

AG Säljförtraende kan konstatera att detta knappast är bedömningar som är närliggande Svk:s verksamhet. Gruppen anser därför att det snarare bör vara Ei:s uppgift.

Dessa krav skulle dock inte få genomslag på aktörer som erbjuder vissa typer av energitjänster, då det inte finns krav för dessa att vara registrerade Ediel aktörer.

Likvärdiga regelkrav för energitjänsteföretag som för elhandelsföretag (Ei/Regeringskansli)

I ellagen finns kundbestämmelser som avser att skydda kunder genom att ge kunder vissa avtalsenliga rättigheter samt miniminivåer på information. I ellagen anges skyldigheterna omfatta elhandelsföretag. Däremot har energitjänsteföretag inte helt uppenbart motsvarande skyldigheter. AG Säljförtraende ser behov av att tydliggöra att energitjänsteföretag som i kundens ögon utför verksamhet liknande den elhandelsföretaget utför har samma skyldigheter avseende avtalsenliga rättigheter och informationskrav. Olika spelregler för olika typer av aktörer som utför liknande verksamhet leder till negativ marknadspåverkan. Förutom konkurrensnedvridning blir det otydligt för kunderna vilka regler som gäller.

Licenskrav för elhandelsföretag (Regeringskansli)

Vissa länder har upprättat krav på licens för aktörer som vill bedriva energiverksamhet. I Sverige finns inget sådant krav och därmed ingen direkt kontroll över de aktörer som startar upp elhandelsverksamhet. De länder som AG Säljförtraende analyserat har dock inga direkta krav som adresserar de problem med oschyssta säljmetoder som vi identifierat. För att uppnå den önskade nyttan med en licens behöver det därmed noga undersökas vilka krav som en licens ska omfatta, ges möjlighet att fortlöpande uppdatera kraven, samt analyseras på vilket sätt en licens skulle kunna påverka elhandelsföretagens administrativa och personella kostnader.

7.1.4 Åtgärder på lång sikt efter att kunden hamnat i problem

	Efter problemsituation
Lång sikt	<p>Regelutveckling:</p> <ul style="list-style-type: none">- Reglera så att kund kan pausa tvistiga leverantörsbyten- Tillsyn baserat på skärpta regler- Verkningsfulla verktyg i tillsynsprocessen- Klargör skyldighet/rättighet till fränkoppling på uppdrag av elhandelsföretag- Tvistig fränkoppling – frysta räkningar som hamnar på separat konto hanterat av myndighet (likt hyreslagen)- Skydd för konsumentlika småföretag förbättras- Tydliggör regler för skriftlig accept vid telefonförsäljning

Reglera så att kund kan pausa tvistiga leverantörsbyten (Regeringskansli)

AG Säljförtraende har fått information om att det i Finland är möjligt för kunderna att avbryta byten av elhandelsföretag. För att stärka skyddet mot oschyssta säljmetoder har kunderna i Finland getts en lagreglerad möjlighet att till sitt nya elhandelsföretag skriftligen bestrida att elhandelsavtal ingåtts och kräva att bli återförd till sitt tidigare elhandelsföretag.

I korthet ser processen ut som följer. Det nya elhandelsföretaget är skyldigt att annullera leverantörsbytet (senast följande vardag efter kundens meddelande), men om så inte sker kan kunden även invända skriftligen till elnätsföretaget, som då återför kunden till sin tidigare elhandlare. Enligt den finska regleringen finns det särfall då kunden inte kan återföras till sitt tidigare elhandelsföretag. Elnätsföretaget ska då enligt regelverket råda kunden att skaffa sig en s.k. öppen leverantör. Om kunden inte skaffar något nytt elhandelsföretag i punkten ska kunden fränkopplas.

Det nya elhandelsföretaget (som kunden inte vill ha) svarar för kundens förbrukning i sina balanser tills kunden återförs till sin tidigare elhandlare eller tills punkten fränkopplas.

Det är enligt det finska regelverket inte elnätsföretagets uppgift att utreda om kunden har en juridiskt hållbar grund för sitt bestridande av avtalet. Det är en helt separat avtalstvist mellan kunden och elhandelsföretaget. Det är kundens ansvar att den har en hållbar juridisk grund för sitt påstående.

Annulleringen av leverantörsbytet innebär inte att det nya elhandelsföretagets leverans permanent är avslutad. Leveransen kan återupptas senare om parterna kommer överens om det.

AG Säljförtraende anser att det finns skäl att undersöka den finska modellen vidare. Modellen har vad gruppen erfar varit i bruk ett antal år och det är intressant att se om det finns några lärdomar att dra av den praktiska tillämpningen. Det är också intressant att ta reda på varför det ansågs nödvändigt att införa en sådan reglering. Finns det någon undersökning av huruvida kunderna upplever ett ökat skydd? Vad händer om kunden har fel, det vill säga kundens nya elhandelsföretag lyckas leda i bevis att ett avtal uppkommit. Innebär det då att kunden blir ersättningsskyldig för att bytet försenats? Finns det någon tidsgräns för när kunden försuttit sin möjlighet att begära att bytet pausas?

Verkningsfulla verktyg i tillsynsprocessen (Regeringskansli)

Konsumentverket och Energimarknadsinspektionen har vittnat om allt större problem med att få oschyssta elhandelsföretag att rätta sig frivilligt när myndigheterna påtalar brister. Såvitt AG Säljförtröende uppfattat det förekommer det att företag inte ens svarar myndigheterna på inledande tillsynsbrev och processen med att bedriva tillsyn blir oerhört tungrodd och tidskrävande i och med att det ibland behövs förelägganden i varje steg av tillsynsprocessen. Skriftligväxling, vitesförelägganden och att få viten utdömda kan ta mycket lång tid.

AG Säljförtröende anser att myndigheterna måste ges verktyg för att på ett effektivt sätt utföra sin tillsyn. Skärpta påföljder vid uteblivna svar på tillsyn skulle ge en tydlig signal till de företag som använder oschyssta säljmetoder att detta inte lönar sig, vilket också skulle ge en positiv effekt för den stora massan av elhandelsföretag som sköter sig.

Klargör skyldighet/rättighet till frånkoppling på uppdrag av elhandelsföretag (Regeringskansli)

AG Säljförtröende anser att ingen kund ska behöva riskera frånkoppling om det inte är befogat. Mot bakgrund av det missbruk av frånkopplingsinstitutet som förekommer är det rimligt att överväga att stärka kundernas ställning.

Ett alternativ är att ellagens bestämmelser kring frånkoppling tydliggörs på så sätt att det klargörs att en kunds invändning till elnätsföretaget om att en frånkoppling på elhandelsföretagets initiativ är tvistig ska räcka för att frånkopplingen inte ska genomföras. Det bör i så fall framgå av regelverket att kundens invändning ska vara rättsligt relevant. Det är i så fall nödvändigt att ett elnätsföretag, som uppfyller sin lagenliga skyldighet att inte gå vidare med en tvistig frånkoppling, inte kan drabbas av skadeståndsanspråk. Ytterligare precisering av elnätsföretagens skyldighet kan därutöver behövas.

Det är ändå enligt AG Säljförtröendes mening tveksamt om det är lämpligt att lägga den administrativa bördan och ansvaret att stoppa tvistiga frånkopplingar på elnätsföretaget.

Tvistig frånkoppling – frysta räkningar som hamnar på separat konto hanterat av myndighet (likt hyreslagen) (Regeringskansli)

Mot bakgrund av att det är tveksamt att lägga ytterligare administrativ börda på elnätsföretagen anser AG Säljförtröende att även andra vägar för att stoppa tvistiga frånkopplingar bör undersökas.

AG Säljförtröende konstaterar att hyresgäster genom reglering i hyreslagen har getts en möjlighet att deponera hyra hos Länsstyrelsen. De situationer som medför att det är möjligt att deponera hyra är när hyresgästen anser att den har rätt till avdrag på hyran för att det finns problem med eller skador på bostaden eller lokalen som inte beror på hyresgästen, när hyresgästen har rätt till skadestånd enligt hyreslagen, om hyresgästen anser att den har rätt till ersättning för att den på egen bekostnad har rättat till brister, om hyresgästen har ett ekonomiskt motkrav på hyresvärden, eller om hyresgästen inte är överens med hyresvärden om storleken på hyresbeloppet (om beloppet inte är bestämt i hyresavtalet).

Att deponera hyran hos Länsstyrelsen jämfört med att bara låta bli att betala medför att hyresvärden inte kan vråka hyresgästen.

AG Säljförtraende anser att risken att bli fränkopplad på många sätt påminner om risken att bli vräkt, även om det givetvis kan anses mer ingripande att bli av med sin bostad. En ordning där elhandelskunder ges möjlighet att deponera tvistigt belopp hos en myndighet, eventuellt hos Ei, borde kunna övervägas.

Skydd för konsumentlika småföretag förbättras (Regeringskansli)

Ett återkommande inslag i AG Säljförtraendes diskussioner har varit det bristande skyddet för småföretagare. Både myndigheter och Konsumenternas energimarknadsbyrå har vittnat om att små näringsidkare utgjort en växande grupp i statistiken över vilka som tagit kontakt respektive gjort anmälningar.

Det är svårt att kategorisera den grupp av näringsidkarkunder som skulle behöva ett utökat skydd, men en beskrivning av gruppen är "konsumentlika småföretag". En annan möjlig avgränsning skulle vara enskilda firmor, men det är troligtvis en alltför snäv definition. En alltför bred definition vore att använda sig av elmarknadsdirektivets definition av "småföretag", som i sådana fall skulle omfatta ca 98 procent av alla företag i Sverige¹¹.

De förslag till regelverksändringar som kommer bland annat genom implementeringen i Sverige av ren energipaketet kommer inte att utöka det skydd som små näringsidkarkunder skulle behöva mot oschyssta affärsmetoder. Små näringsidkarkunder behöver enligt AG Säljförtraende snarare ges en ångerrätt vid distansförsäljning likt den konsumenter har och kanske även ges utökad möjlighet till kostnadsfri tvistlösning (jfr Allmänna reklamationsnämnden).

AG Säljförtraende inser att det knappast går att skapa en särreglering för denna grupp enbart med avseende på elmarknaden. Det ligger emellertid nära till hands att tro att en del av de problem som observerats på elmarknaden rörande små konsumentlika företagskunder även förekommer på andra marknader. Det skulle i så fall vara påkallat med en allmän reglering för att höja skyddet för gruppen.

Tydliggör regler för skriftlig accept vid telefonförsäljning (Regeringskansli)

AG Säljförtraende har i sitt arbete konstaterat att det utökade konsumentskydd som krav på skriftlig accept vid telefonförsäljning var tänkt att medföra inte till fullt önskat resultat.

Några problemområden som gruppen diskuterat är följande.

Det förekommer att det skriftliga anbudet inte återspeglar det erbjudande som lämnades under telefonsamtalet. Ofta spelas erbjudandet vid telefonförsäljning inte in och kunden får därför, om den inte uppmärksammar skillnaden mellan det skriftliga anbudet och erbjudandet under telefonsamtalet, svårt att bevisa att anbuden inte överensstämmer. AG Säljförtraende har tyvärr inte någon lösning på hur problemet ska överbryggas.

Vidare framgår av regelverket att konsumenten ska acceptera anbudet efter säljsamtalet. Däremot finns ingen reglering av hur långt efter samtalet det är tillåtet att kontakta kunden igen för att påpeka att den skriftliga accepten ännu inte kommit. AG Säljförtraende har uppmärksammat att företag hör av sig bara minuter efter säljsamtalet för att hetsa kunder till accept. Det förekommer också att säljare ringer många gånger till

¹¹ Rapport Ei R2020:02 "Ren energi inom EU – ett genomförande av fem rättsakter", avsnitt 5.7.2.

kunder som inte accepterat avtalet och ibland till och med förmedlar budskapet "jag slutar inte ringa förrän du ger oss din skriftliga accept".

Det förekommer också att den skriftliga accepten missbrukas genom att telefonförsäljare uppger att kunder som vill ha mer information ska gå in på ett sms som kunden får och klicka på en länk för mer information. Länken visar sig när kunden klickar i stället vara en skriftlig accept på ett avtal som kunden inte önskat ingå. Ur bevissynpunkt hamnar kunden i ett svårt läge. Företeelsen förekommer särskilt gentemot näringsidkarkunder, trots att lagregleringen egentligen endast gäller för konsumenter.

AG Säljförtraende tycker att det är uppenbart att regelverket inte har fått avsedd effekt och att regelutveckling skulle behövas. En svårighet med detta kan vara att det svenska regelverket bygger på en EU-direktiv, men de bekymmer som förekommer på marknaden bör åtminstone förmedlas till Regeringskansliet.

7.2 Slutsatser

AG Säljförtraende har i sitt arbete tagit fram en rad förslag till åtgärder och analyserat hur dessa eventuellt kan genomföras samt vilka eventuella utmaningar som bör beaktas i det fall de genomförs.

AG Säljförtraende observerar att det redan inom Energiföretagen pågår ett arbete med följande åtgärder:

- Samtal om att införa Schysst elhandel på elpriskollen
- Information till kund om vad man bör tänka på vid köpsituationen

AG Säljförtraende rekommenderar att Energiföretagen prioriterar arbete inom dessa åtgärder:

- Standardiserade fullmakter och modell för verifiering
- Jämförelsesajter inför skärpta krav på att kontrollera aktör
- Verktyg för att stödja kund med anmälan mot oschyssta säljmetoder

Av de identifierade åtgärderna anser AG Säljförtraende att vissa är mindre lämpliga att gå vidare med på grund av de risker som kan uppstå:

- Balansansvariga ställer krav på aktörer för att ingå avtal
- Branschrekommendation om att elnätsföretag pausar tvistigt leverantörsbyte

Vissa av förslagen till åtgärder kräver regelutveckling och tillsynsinsatser. AG Säljförtraendes förslag är att Energiföretagen uppmärksammar Ei om nedanstående åtgärder inom ramen för deras projekt om "Oschyssta affärsmetoder". Dessutom bör Energiföretagen överväga att bedriva ytterligare påverkansarbete kring dessa förslag:

- Samarbete mellan tillsynsmyndigheter
- Tillsyn baserat på skärpta regler
- Verkningsfulla verktyg i tillsynsprocessen
- Likvärdiga regelkrav för energitjänsteföretag som för elhandelsföretag
- Reglera så att kund kan pausa tvistiga leverantörsbyten
- Klargör skyldighet/rättighet till fränkoppling på uppdrag av elhandelsföretag
- Skydd för konsumentlika småföretag förbättras

- Reglerade formkrav på fullmakter
- Tydliggör regler för skriftlig accept vid telefonförsäljning

Övriga åtgärder är sådana som AG Säljförtröende bedömer behöver utredas vidare för att kunna avgöra på vilket sätt de eventuellt kan genomföras, till exempel utformningen av regelverkskrav kring tvistig fränkoppling.

Det slutliga valet av åtgärder att eventuellt gå vidare med lämnas dock till Energiföretagens råd för slutkundsmarknad el och eldistribution samt Energiföretagens styrelse att avgöra.

8 Förslag till fortsatt arbete

AG Säljförtroendes uppdrag är i och med denna rapport formellt slutfört. Gruppen har på relativt kort tid genomfört ett stort antal arbetsgruppsmöten och fört dialog med både medlemsföretag, myndigheter, Konsumenternas energimarknadsbyrå med flera.

AG Säljförtroende har identifierat ett antal risker i säljprocessen och kommit med en del förslag på hur branschen kan vidareutveckla processer och rekommendationer i branschen. I många fall ser gruppen emellertid att det även krävs obligatoriska åtgärder för att uppnå full effekt av förändringarna.

Vi tror att detta bara är början på ett mer omfattande utvecklingsarbete på elmarknaden. Kunden behöver tydligare sättas i centrum. Det är inte heller bara branschen som tagit tag i denna fråga just nu. Energimarknadsinspektionens projekt kring oschyssta affärsmetoder har precis inletts och AG Säljförtroende behöver finnas med som bollplank i myndighetens arbete och bidra med de insikter som gruppens arbete lett fram till.

Ett antal av de förslag som AG Säljförtroende kommit med i denna rapport innebär regelutveckling. Vi ser ett behov av att mer ingående analysera utformningen och konsekvenser av eventuella skarpa regelverkskrav. Inte minst avseende ett eventuellt införande av en licens för att verka som elhandlare behöver ytterligare utredning göras. Men även hanteringen av tvistiga frånkopplingar är en fråga att diskutera och utreda vidare.

Närmast fortsätter emellertid lämpligen arbetet med att utforma ett förslag till standardfullmakt, analysera konsekvenser av ett sådant införande, diskutera förslaget med medlemsföretag och andra intressenter samt fundera på hur fullmakterna ska verifieras.

Uppdragsbeskrivning för AG Säljförtröende (ny arbetsgrupp) bilaga till arbetsordning för arbetsgrupper

Allmänt

De senaste åren har det riktats skarp kritik mot elhandelsföretagens säljmetoder. I Konsumentverkets konsumentrapporter som publicerats sedan 2013 har elmarknaden hamnat på bottenlistan över de mest problematiska marknaderna då konsumenterna anser att elinköpet är komplext, de är missnöjda över sitt köp och man har låg tillit till elmarknadens försäljare.

Energiföretagens ambition är att skapa ett ökat förtroende för elbranschen och en minskning av oseriösa aktörer för att uppnå trygga elinköp och nöjda elkunder. Därför har Energiföretagen genom åren haft en dialog med olika parter såsom myndigheter, konsumenternas energimarknadsbyrå och med medlemmarna för att försöka att komma tillrätta med problemet. Det har bland annat resulterat i riktlinjer för uppsökande försäljning av el, som gäller som god sed på marknaden, och certifieringen "Schysst elhandel", som avser att uppmärksamma seriösa elhandelsföretag som kvalitetssäkrar sin säljprocess.

Dessvärre har problemen inte avtagit – oseriösa aktörer med tveksamma säljmetoder kvarstår på marknaden vilket drabbar såväl kunder som det stora flertalet seriösa aktörer på elmarknaden.

AG Säljförtröendes övergripande uppdrag

Syftet med arbetsgruppen är att:

- Kartlägga de problem rörande säljprocessen som kunder och elmarknadens aktörer tacklas med idag.
- Utgående från kartläggningen identifiera de områden som branschen har möjlighet att hantera på frivillig basis och vilka områden som bör hanteras på annat sätt, t.ex. genom skärpt tillsyn av relevant myndighet alternativt förslag till kompletterande lagstiftning på området.
- Inom området som branschen kan hantera på frivillig basis, förslå åtgärder som branschen kan åta sig
- Föreslå på vilket sätt branschen kan följa upp och utvärdera föreslagna frivilliga åtgärder

Arbetsgruppen bildas under september 2020 och bestämmer mötesupplägg och mötestillfällen vid första mötet. Senast under april 2021 ska arbetsgruppen leverera en slutlig rapport med sina förslag till rådet för slutkundsmarknad el. Därefter tas beslut i rådet om arbetsgruppen ska fortsätta sitt arbete.

Särskild noggrannhet måste alltid iakttas vid behandling av frågor på det konkurrensutsatta området. Alla deltagare har därför ett ansvar att se till att de diskussioner som förs är lämpliga ur konkurrenshänseende.

Arbetsgruppens bemanning

Företrädesvis bör arbetsgruppens medlemmar arbeta med processer kring försäljning och/eller kundservice samt leverantörsbyte alternativt legal hantering av konsumentskydd på slutkundsmarknaden.

Arbetsgruppen bemannas med representanter utgående från föreningens medlemskrets inom elhandel och elnät, det vill säga från såväl stora som mindre aktörer från olika delar i Sverige.

Till mötena kan representanter från myndigheter, konsumenternas energimarknadsbyrå samt vid behov andra intressenter bjudas in.

Råd till vilket arbetsgruppen rapporterar


Arbetsgruppen ska under arbetets gång löpande rapportera hur arbetet fortskrider till rådet för slutkundsmarknad el. Frågor av principiell karaktär ska hänskjutas till rådet.

Andra organisationer, myndigheter, branschföreningar och andra vars arbete arbetsgruppen bör följa i Sverige eller EU

Arbetsgruppen bör ta del av Konsumentverkets och Energimarknadsinspektionens arbete och tillsyn inom området samt Konsumenternas energimarknadsbyrås kunskap och erfarenhet av kunders problem och klagomål.

Deltagarförteckning AG Säljförtröende

- Sanna Hedström, Skellefteå Kraft (ordförande)
- Sören Blomqvist, Karlstad Energi
- Ulrika Dannert, Kalmar Energi
- Karin de Verdier Nyström, Ellevio
- Andreas Garefelt, E on
- Jonas Hallsten, Norrtälje Energi
- Karin Holm, Skånska Energi
- Jari Kumpumäki, Mälarenergi
- Tomas Lundgren, Göteborg Energi
- Joel Norstedt, Borlänge Energi
- Camilla Nyman, Kraftringen
- Fredrik Stenström, Bixia
- Niclas Stålhandske, Vattenfall
- Linda Svensson, Göteborg Energi
- Louise Marcelius, Energiföretagen Sverige
- Catherine Lillo, Energiföretagen Sverige (sekreterare)



Licensbaserad Marknadsmodell för Elhandelsföretag i Sverige

Marknadsbedömning

Version 1.2

Energiföretagen

Innehållsförteckning

Definitioner	2
1. Inledning	3
1.1 Bakgrund	3
1.2 Uppdrag och syfte	3
1.3 Metod för genomförande och avgränsningar	3
2. Nulägesbeskrivning och marknadsbedömning	5
2.1 Sverige	5
2.2 Norge	11
2.3 Tyskland.....	13
3. Kartläggning av möjliga alternativ	15
3.1 Alternativ 1 - Licens baserad modell	15
3.2 Alternativ 2 - Nuvarande modell med självövervakning	16
3.3 Alternativ 3 - Reaktiv modell	18
4. Rekommendationer om nästa steg	19
5. Appendix	20
5.1 Intervjuade personer	21
5.2 Nasdaq Commodities och NordPool Spot Memberlist	22
5.3 Bilagor	25
5.4 Försäljningsverksamhet mot slutkunder i Sverige	25

Definitioner

Namn	Förklaring
ACER	Agency for the Cooperation of Energy Regulators - EU
BNetzA	Se Bundesnetzagentur
Bundesnetzagentur	Bundesnetzagentur är en statlig tysk myndighet som reglerar, kontrollerar och bevakar. Förutom el och gas bevakas även områdena post, telekommunikation och järnväg
CESAR	Sveriges kontoföringsystem för elcertifikat och ursprungsgarantier
EDIEL	Standard för elektroniskt informationsutbyte inom energibranschen
Ei	Förkortning för Energimarknadsinspektionen
EnWG	Energiewirtschaftsgesetz or EnWG är den tyska energilagen
Forbrukerrådet	Norges konsumentråd (norska: Forbrukerrådet) är en norsk myndighet och konsumentskyddsorganisation
REMIT	Regulation on Wholesale Energy Market Integrity and Transparency (REMIT) - EU-förordning
SvK	Förkortning för Svenska Kraftnät

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Elmarknaden i Sverige befinner sig i en fas av storskalig förändring där nya regelverk i kombination med teknikutveckling inom många områden förändrar sektorn. Både konsumentens och energihandlarens roll blir allt viktigare. Elkonsumenter kan idag aktivt hantera sin elförbrukning, lägga till flexibilitet på efterfrågesidan och till och med bli prosumenter. Samtidigt erbjuder framtidens elhandelsföretag fler och mer innovativa tjänster och produkter utöver det traditionella elabonnemanget. Elhandelsföretagen är på väg att bli en av morgondagens möjliggörare av den digitaliserade marknaden. Under denna transformation är elhandelsföretagens anseende mycket viktigt och bedrägliga marknadsaktörer har en negativ inverkan och hotar hela branschens rykte. Energiföretagen Sverige har vänt sig till EY för support med en marknadsbedömning och förståelse för licensbaserade marknadsmodeller för elhandelsföretag.

1.2 Uppdrag och syfte

Energiföretagen har gett EY uppdraget att genomföra en marknadsbedömning och öka kunskap och förståelse för en licensbaserad deltagandemodell för elhandelsföretag. En övergripande analys av de norska och tyska elhandelsmarknaderna ska användas som exempel och jämförelse. Möjliga alternativ ska identifieras och beskrivas. Syftet är att bistå Arbetsgruppen AG Säljförtrouende med marknadsanalys, oberoende nulägesbeskrivning och förståelse för en licensbaserad deltagandemodell.

1.3 Metod för genomförande och avgränsningar

Denna studie genomfördes av en konsult från EY på halvtid under fyra veckor i november 2020. Faktainsamlingen baserades på relevanta riktlinjer och styrande dokument, lagtext, offentligt tillgängliga digitala källor, samt intervjuer med över 14 marknadsexperter (se avsnitt 5.1, 5.2 och 5.3).

Utifrån nulägesbeskrivningen identifierades och dokumenterades 3 möjliga alternativ till hur en anpassning av den nuvarande marknadsmodellen kan se ut för att mildra eller förhindra befintliga utmaningar med oseriösa elhandelsföretag på den svenska elhandelsmarknaden.

Resultatet från nulägesbeskrivningen och kartläggning av de möjliga alternativen har kontinuerligt stämts av med projektets kärnteam.

På grund av COVID19 pandemin har alla intervjuer, förberedelser, marknadsbedömning och analysarbete skett på distans.

Rapporten fokuserar på information i nuläge. Tillkännagivna förändringar, så som från EU-nivå eller till och med sådana som är under diskussion eller som tagits upp av Energimarknadsinspektionen, är fortfarande under behandling och ingår inte i denna diskussion.

Syfte med fallstudier

Givet projektets begränsade omfattning har det inte varit möjligt att utföra holistiska och mer djupgående analyser. De analyserade elhandelsmarknaderna i Sverige, Norge och Tyskland, deras reglering och hur oseriösa elhandelsföretag agerar på dessa marknader är komplext och det kan vara svårt att särskilja från marknadernas kontext. För att kunna beskriva hur verksamheten av oseriösa elhandelsföretag fungerar har fallstudier genomförts, där data var tillgängligt. Syftet med denna metod är att få mer detaljerade kunskaper och visa på hur komplexa sammanhang såsom försäljningsmetoder, bolagsstruktur och processer fungerar. Metoden används för att ge mindre abstrakta, icke teoretiska och mer påtagliga, exempel för fördjupad förståelse.

2. Nulägesbeskrivning och marknadsbedömning

2.1 Sverige

I Sverige idag råder konkurrens både inom elhandel och elproduktion, medan nätverksamheten kvarstår som ett reglerat monopol. Nätåtkomst för etablerade och nya elhandels- och elproduktionsföretag är lagligt förankrad och den öppna, avreglerade marknaden, ställer bara ett fåtal hinder för etablering av nya aktörer på marknaden.

En rad olika lagar, regleringar och bestämmelser gäller för försäljningsverksamhet mot slutkunder i Sverige (se avsnitt 5.4). Bland annat vissa kapitel i ellagen, distansavtalslagen och allmänna avtalsvillkor för elhandel.

Vissa bestämmelser gäller mot alla kunder medan andra bestämmelser bara gäller vid försäljning mot konsumenter (privatpersoner) och inte företag. Detta, i förening med att Konsumentverket enbart har tillsyn över oschyssta affärsmetoder, oskäliga avtalsvillkor och vilseledande marknadsföring gentemot konsumenter, antas vara en av anledningarna till att oseriösa elhandelsföretag riktar sin verksamhet alltmer mot små företag.

Det finns fyra särskilda registrerings- och rapporteringskrav som behöver beaktas för en elhandelsaktör som ska agera på marknaden och som kan vara relevanta beroende på vilken verksamhet företaget avser att bedriva.

1. Rapportering av elavtal och abonnemang till Energimarknadsinspektionen

Elhandelsföretagen är skyldiga att rapportera elavtal och abonnemang till Energimarknadsinspektionen samt lämna uppgifter om priser och leveransvillkor. Detta framgår av 8 kap. 11 b § ellagen (1997:857). Vilka avtalstyper som ska rapporteras framgår av EIFS 2013:7. För att i praktiken genomföra rapporteringen behöver en ansökan göras om behörighet till e-tjänsten ELIN (Elpriskollens inrapporteringsssystem). Energimarknadsinspektionen ansvarar för tillsyn.

2. Teckna Ediel-avtal med SvK

De aktörer på elmarknaden, som behöver kommunicera med varandra på ett standardiserat sätt, behöver teckna ett avtal med Svenska Kraftnät för Ediel användning. Ediel är ett elektroniskt informationsutbytessystem som används till exempel för att rapportera in mätvärden, handelsvärden och elanvändarens leverantörsbyte. Som beskrivet nedan finns det i dagsläget aktörer på marknaden som inte har ett standardiserat kommunikationsbehov och därmed inte behöver registrera sig hos SvK.

3. Rapportering och registrering i enlighet med REMIT

REMIT (förkortning av Regulation (EU) nr 1227/2011 on wholesale Energy Market Integrity and Transparency) syftar till att öka transparensen på Europas el- och gasmarknader och till att minska risken för insiderhandel och marknadsmanipulation. Energimarknadsinspektionen är ansvarig för att förordningen efterlevs i Sverige. Enligt REMIT ska alla marknadsaktörer som utför rapporteringspliktiga transaktioner enligt REMIT registrera sig hos Energimarknadsinspektionen. All handel av grossistenergi produkter som sker, såväl via börserna som bilateralt, ska rapporteras antingen av den organiserade marknadsplatsen eller av marknadsaktören. Energimarknadsinspektionen ansvarar för tillsyn.

4. Rapportering av transaktioner om ursprungsgarantier till Energimyndigheten (i CESAR-systemet)¹

Vid erbjudande av förnybara kontrakt behöver transaktionen av ursprungsgarantier registreras via Cesar, Sveriges kontoföringssystem för elcertifikat och ursprungsgarantier. *"I Cesar tilldelas anläggningsägarna certifikat baserat på registrerade anläggningars inrapporterade elproduktion. I Cesar överför kontohavaren själv elektroniskt sina elcertifikat och ursprungsgarantier till den han eller hon avtalat om ska köpa certifikaten. Det är även i Cesar som elcertifikat annulleras för uppfyllelse av kvotplikt och elleverantörer annullerar ursprungsgarantier till användning för ursprungsmärkning"*. Energimarknadsinspektionen ansvarar för tillsyn och har nyligen genomfört tillsyn kring ursprungsmärkningssystemet för tredje gången sen 2015.

Elhandelsföretag - Balansansvar och trading

I projektets sammanhang är balansansvar och trading (inköp och prissäkring) av el av särskilt betydelse. Balansansvariga har ett ekonomiskt ansvar för att balansera tillförd och uttagen mängd el i de inmatnings- och uttagspunkter som ansvaret gäller. Vissa elhandelsföretag väljer att inte inneha ett balansansvar för de uttagspunkter som de levererar till och lägger det på tredje part. Balansansvariga är listade hos SvK's Mimer lista².

Elen som elhandelsföretag behöver tillföra systemet kan införskaffas på olika sätt. Från egen produktion och bilaterala avtal, till handel på elbörsen Nord Pool och Nasdaq Commodities. Även här finns vissa elhandelsföretag med egen trading (inköp och prissäkring) medan andra lägger det på tredje part.

När kan elhandelsföretagets verksamhet förbjudas?

I dagsläget finns det ett sätt på vilket ett elhandelsföretag kan förlora rätten att leverera el till konsumentens uttagspunkt. Då elhandelsföretaget ansvarar för att balansansvarig finns för konsumentens uttagspunkt kan det tvingas bort i fall elhandelsföretaget förlorar sin balansansvarig och inte lyckas återställa balansansvaret.

2.1.1 Marknadsbedömning Sverige

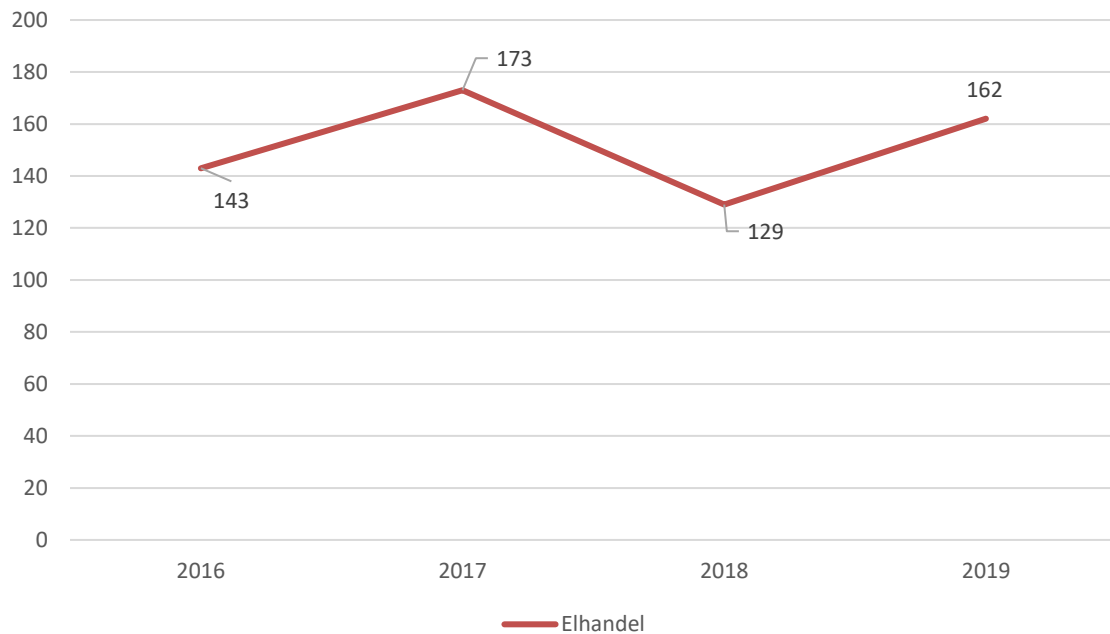
Under de senaste åren har en del åtgärder vidtagits för att komma till rätta med problemet med oseriösa och rent kriminella affärsmetoder på slutkundsmarknaden. Några exempel på åtgärder är införandet av Energimarknadsinspektionens "Konsumentkontakt" för hantering av information och klagomål kring elhandel och elnät, Energimarknadsinspektionens prisjämföresajt Elpriskollen.se, branschöverenskommelse med Konsumentverket gällande riktlinjer för uppsökande försäljning av el till konsument, lagstadgade krav på skriftlig bekräftelse från kund vid telefonförsäljning och publicering och redovisning av klagomål på Konsumenternas Energimarknadsbyrås Klagomållista. Trots dessa förändringar på marknaden de senaste åren har problemet inte minskat.

För att få en bild av klagomålen de senaste åren har klagomålsstatistik för perioden 2016 - 2019 analyserats i rapporten. Datakällan är Energimarknadsinspektionens rapport Ei R2020-04 (se avsnitt 5.3). Enligt rapporten så har det totala antalet klagomål från konsumenter (se Tabell 1) och näringsidkare inte ökat markant under perioden men kan anses som något ökande. Mer än 2/3 del av konsumenternas klagomål mot elhandelsföretag gäller *Oschysta Affärsmetoder* och *Avtal och villkor*. Nästan hälften av alla klagomål till Energimarknadsinspektionen rörande oschysta

¹ <https://cesar.energimyndigheten.se/>

² <https://mimer.svk.se/>

affärsmetoder kommer från näringsidkare. Klagomålen rörde bland annat ogiltiga fullmakter, oskäliga avtalsvillkor och höga brytavgifter.



Figur 1: Antal klagomål från konsumenterna om elhandel under 2016-2019 (Källa: Rapport Ei R2020-04)². Två tredjedelar av konsumenternas klagomål mot elhandelsföretag gäller Oschyssta Affärsmetoder och Avtal och villkor.

Enligt intervjun med Konsumenternas Energimarknadsbyrå så har klagomålen från näringsidkare om *Oschyssta Affärsmetoder* ökat något den senaste tiden.³ De klagomål som har registrerats har, enligt intervjun, också ökat i allvarlighetsgrad.

I detta sammanhang nämns särskilt mindre näringsidkare, som har ett svagare skydd i lagstiftningen jämfört med konsumenterna. Till detta kommer att Konsumentverket saknar tillsynsansvar beträffande näringsidkare och Energimarknadsinspektionen har sämre möjligheter till tillsyn än beträffande konsumenterna. Elhandelsföretag som aktivt använder oschyssta affärsmetoder kan utnyttja sådana kryphål. Som exempel på detta kan Stockholms Elbolag AB nämnas, som beskrivs mer i detalj nedan.

³ Intervju med Thomas Björkström och Martin Bengtsson den 2020-11-12 (se avsnitt 5.1)

Den absoluta majoriteten av de ca 140 elhandelsföretagen på den svenska marknaden har fått mycket få klagomål hos Energimarknadsinspektionen. Tabell 1 nedan, visar de företag som fått 10 eller fler klagomål under tidsperioden 2016-2019.

Tabell 1: Elhandelsföretag med 10 eller fler klagomål under perioden 2016-2019 (Källa: Konsument på elmarknaden - Klagomålsstatistik 2016-2019, Ei R2020:04 (se avsnitt 5.3)).

Elhandlare	Antal klagomål från slutkunder	Antal klagomål från näringsidkare	Ei har bedrivit tillsyn 2016-2019	Granskade av Konsumentverket 2016-2019
Stockholms Elbolag	80	40	Ja	Ja
Göta energi ab	49	4	Nej	Ja
Sveriges Energi AB	41	8	Ja	Ja
Telinet Energi AB	37	0	Ja	Ja
Eon	17	1	Ja	Ja
Fortum	16	0	Ja	Ja
Fi-nergy	14	2	Ja	Nej
Nordisk krafthandel	14	13	Ja	Nej
Vattenfall AB	14	0	Ja	Ja
Möndal Energi AB	10	0	Nej	Ja
GNP Energy	10	1	Ja	Ja

Antalet klagomål i Tabell 1 är det totala antalet klagomål under perioden och speglar varken andelen i förhållande till kundbasen eller allvarlighetsgraden av enskilda klagomål.






Energimarknadsinspektionens rapporterar att "[...] de tre största elhandlarnas andel av klagomål till Ei ligger långt under deras uppskattade andel av de svenska elhandelskunderna." och att det "[...] framgår att Fortums, Eon:s och Vattenfalls sammanlagda andel av klagomålen till Ei under 2019 uppgick till endast runt 9 % samtidigt som deras samlade marknadsandel under 2019 uppskattades vara runt 45 %" (se avsnitt 5.3).

En kompletterande bild av klagomål ger klagomållistan hos Konsumenternas Energimarknadsbyrå. Sen hösten 2019 publicerar Energimarknadsbyrån klagomålsinformation om enskilda elhandelsföretag och listar just nu fyra företag på sin klagomållista (ser Figur 2). Dessa fyra företag har genererat en lång lista med klagomål under de 12 senaste månaderna och antalet har överstigit den nivå som krävs för publicering på klagomållistan. Energimarknadsbyrån granskar dessutom inkommande klagomål och ser över om det finns en saklig grund för klagomålen.

Mängden klagomål på dessa fyra företag sticker ut tydligt i relation till antalet kunder och ger anledning till oro.

Av dessa fyra företag är bara tre registrerade som aktörer på marknaden hos SvK⁴. Stockholms elbolag AB, Switch Nordic Green AB och Fi-Nergy Kraft AB är registrerade som leverantörer men utan balansansvar. Inga av dessa fyra företag är medlem hos varken Nasdaq Commodities eller NordPool Spot (se Tabell 2 och Tabell 3) och de har inte heller deklarerat egen elproduktion. En annan möjlighet för dessa företag att täcka elbehovet kan vara bilaterala kontrakt men i detta sammanhang är det osannolikt på grund av den rörliga kundbasen.

⁴ <https://www.ediel.se/> och <https://mimer.svk.se/>

Status	Företag	Kommentar
	Stockholms elbolag	Många klagomål under lång tid.
	Förvaltningsel	Många klagomål under lång tid.
	Nordic Green Energy	Många klagomål under lång tid.
	Fi-nergy	Många klagomål under lång tid.
	Det finns ca 140 elhandelsföretag i Sverige. Du hittar elavtal från alla bolag i Energimarknadsinspektionens prisjämförelse elpriskollen.se	

www.energimarknadsbyran.se Reviderad oktober 2020. Uppdateras januari 2021.

Figur 2: Konsumenternas Energimarknadsbyrås klagomållista ⁵

Dessa indikationer tyder på att det är sannolikt att företagen låter en annan marknadsaktör sköta balansansvar och elinköp åt dem. Deras verksamhet fokuserar därmed på försäljning till slutkunder medan elhandeln på börsen är outsourcad.

Till skillnad från de andra tre företagen är Förvaltningsel inte ett elhandelsföretag i den allmänna betydelsen och har inte heller registrerat sig för Ediel-kommunikation. Utan att ha gjort en djupare analys av Förvaltningsels verksamhet verkar det initialt som att deras affärsmodell bygger på leverans av tjänster såsom samfakturering och kundförvärv åt andra elhandelsföretag (minst ett annat elhandelsföretag).

Antalet företag såsom Förvaltningsel, som inte levererar klassiska elmarknadstjänster, tros öka i framtiden på grund av trender såsom digitalisering, innovativa marknadsmodeller, småskalig kraftproduktion (prosumenter) och dylikt.

Enligt Energimarknadsinspektionens bedömning (Ei R2020:04) så kan regelverket komma att förändras framöver. *"I slutet av februari 2020 föreslog Ei till regeringen att myndigheten ska få ett visst ansvar gällande brytavgifter för näringsidkare som är elkunder. Näringsidkare kommer även att få rättigheter liknande de som konsumenter har gällande tillgång till oberoende prisjämförelseverktyg. Under 2020 utvecklas Ei elpriskollen.se till att även omfatta elavtal för näringsidkare med en årlig förbrukning upp till 100 000 kWh."* (Ei R2020:02).

Fallstudie Stockholms Elbolag AB

Stockholms Elbolag AB har varit med i klagomålstatistiken i ett antal år och är nu det företag som har genererat flest klagomål (se Tabell 1), långt fler än övriga företag. Enligt Konsumenternas Energimarknadsbyrå har klagomålen mot företaget innan 2017 huvudsakligen kommit från privata konsumenter.

År 2017 uppdaterades branschöverenskommelsen kring riktlinjer för uppsökande försäljning av el till konsumenter. En stor förändring som genomfördes var att det vid telefonförsäljning infördes ett krav på skriftlig accept från konsument för att avtalet ska vara giltigt. Det kravet gjordes senare också till ett lagkrav i distansavtalslagen, giltigt för samtliga branscher. Ändringen i lagen verkar ha haft stor inverkan på Stockholms Elbolags marknadsmodell och från 2017 riktade de sin verksamhet mot små företag.

Enligt Energimarknadsbyrån är det idag nästan uteslutande klagomål från små företag som

⁵ <https://www.energimarknadsbyran.se/el/dina-avtal-och-kostnader/valja-elavtal/klagomalsinformation/>

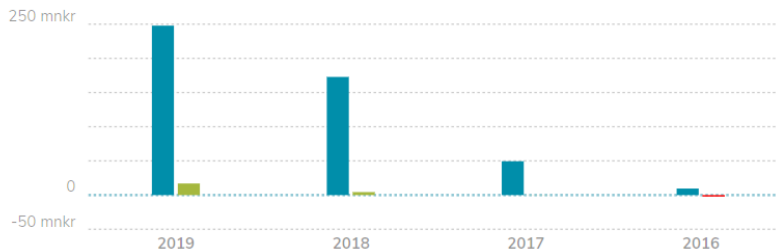
registreras för Stockholms Elbolag AB. Samtidigt som kundgruppen förändrades ökade omsättningen dramatiskt (se Figur 3).

Stockholms Elbolag AB

Org.nr: 559020-2049

Bolagsöversikt

Nyckeltal



Nyckeltal 2019-12 (tkr)

Omsättning:	247 834
Res. e. fin:	16 966
Årets resultat:	13 324
Summa tillgångar:	88 770

Figur 3: Bolagsöversikt med nyckeltal av Stockholms Elbolag AB, hämtad från allabolag.se (2020.11.20)⁶

Småföretagare till skillnad från större företag saknar ofta ett bra skydd i form av medlemskap i stora intresseorganisationer som kan erbjuda råd och rättshjälp. De har oftast inte heller råd att genomföra rättstvister självständigt. Dessutom har Konsumenternas Energimarknadsbyrå uppfattningen att den ekonomiska skadan för den här typen av fall är för liten för att det ska leda till en rättslig process. Detta innebär dock att lagbrott blir ostraffade och oseriösa företag kan fortsätta med sin verksamhet.

⁶ <https://www.allabolag.se/5590202049/stockholms-elbolag-ab>

2.2 Norge

Den norska elmarknaden är liberaliserad och slutkunder kan välja elhandelsföretag fritt. Norska modellen bygger, till skillnaden från den svenska marknaden, på tidsbegränsade koncessioner/licenser som delas ut av NVE, den norska reglermyndigheten. Elhandelsföretag, och andra marknadsaktörer, måste söka tillstånd från NVE för att bedriva verksamhet. Licenskravet och den tydliga rollfördelningen klargör statens äganderätt och huvudansvar. En rad olika lagar och bestämmelser gäller för försäljningsverksamhet mot slutkunder. Såsom i Sverige gäller vissa bestämmelser mot alla kunder medan andra bestämmelser bara gäller vid försäljning mot konsumenter (privatpersoner) och inte företag.

Vem omfattas av registreringskrav?

Alla marknadsaktörer som vill agera på den norska marknaden med en tydlig marknadsroll, som elproducent, elnätsföretag eller elhandelsföretag, behöver ansöka om licens.

Aktiviteter som kan krävas

Att ansöka om licens, *omsetningskonsesjon* (norska för handelslicens) för elhandelsföretag, är en enkel och numera automatiserad process.⁷ Företaget som söker licens behöver vara korrekt registrerat i Norge och ha fått ett organisationsnummer. Licensen ges för en vis period och behöver förnyas därefter. Nästa licensperiod sträcker sig från 2021 - 2024. Att licensen är tidsbegränsad ger NVE möjlighet att ställa tydliga krav på företag som inte sköter sig. NVE kan i sammanhanget dela ut kortvariga licenser eller till och med neka licens.

Registreringen hos NVE, i samband med sökandet av licens, innebär att alla marknadsaktörer är registrerade med organisationsnummer och kontaktdata hos tillsynsmyndigheten. Detta underlättar tillsynsuppdraget enormt, enligt NVE. Får en leverantör uppdrag att leverera el till slutkund antar denna leverantör balansansvaret vid slutkundens uttagspunkt. Balanstjänsten kan överlåtas till ett tredje företag men koncessionen och huvudansvaret är fortfarande hos leverantören. Ansvar som leverantören antar vid uttagspunkten är ännu tydligare för slutkunder som är konsumenter. För konsumenter kan avtalet endast tecknas mellan leverantören och konsumenten, ingen tredje part kan vara involverad. Skuggföretag som tecknar avtal åt andra eller marknadsmodeller liknande det svenska bolaget Förvaltningsel verkar därmed inte möjligt i Norge. Under intervjun antydde NVE möjliga framtida förändringar och utökat skydd även för företagskunder, i samband med införande av riktlinjer i enlighet med EUs Ren energipaket.

NVE och andra tillsynsmyndigheter utför regelbundna kontroller som syftar till att säkerställa att marknadsaktörerna fortsätter att uppfylla kraven. Till exempel kontrollerar NVE att elhandelsföretag följer rapporteringsplikten och rapporterar in alla abonnemang och avtal som de använder mot slutkunder. I fall att företag missköter sig, till exempel genom utebliven, försenad, felaktig eller ofullständig rapportering, kan företaget bötfällas med dagsböter, tills åtgärder har vidtagits eller med vite om irreparabel skada har skett.

När kan elhandelsföretagets verksamhet förbjudas?

Som en sista åtgärd, ifall ett företag bryter mot NVE's reglering, och då tidigare åtgärder inte har lett till förbättring, kan NVE dra in elhandelsföretagets licens och neka marknadsdeltagande. Enligt intervjun med NVE så har detta förekommit vid ett tillfälle och marknadsaktören uteslöts från marknaden.

⁷ <https://www.nve.no/reguleringsmyndigheten/omsetningskonsesjon/konsesjonsvilkar/>

Marknadsbedömning Norge

Efter en övergripande analys av den norska elhandelsmarknaden är bedömningen att kraven för marknadsdeltagandet mestadels är av en teknisk natur. Det finns få hinder innan ett elhandelsföretag kan sälja abonnemang till slutkunder, dock finns där en tydlig roll- och ansvarsfördelning. Regulatorn har tydliga verktyg och mandat att ingripa i marknaden och kan även neka marknadsdeltagande.

Kundskyddet i Norge, liksom i Sverige, baseras på gällande nationell lag. De kriminella aktörerna i respektive land har samma kriminella uppsåt med sitt handlande, men agerar något olika eftersom kryphålen i de nationella lagarna skiljer sig åt. Specifika etiska regler som branschen behöver följa finns inte. Till skillnad från den svenska marknaden kan dock myndigheten inverka mer aktivt.

Även på den norska marknaden förekommer bedrägeri och fusk som Forbrukerrådet avslöjade i oktober 2020.⁸ Avslöjandet visade att ett antal elföretag, bland dem några av de större marknadsaktörerna, arbetar med hemliga priser. Detta innebär att kunderna måste betala mer än förväntat. Det norska Förbrukerrådet har bedrivit tillsyn med anledning av de olagliga avtalen, för överträdelser av både marknadsföringslagen och ångerrätsregleringen.

⁸ <https://www.forbrukerradet.no/siste-nytt/forbrukerradet-klager-inn-29-stromselskaper-for-ulovlige-avtaler/>

2.3 Tyskland

Liberaliseringen av den tyska elmarknaden genomfördes 1998. Sedan reformen, och ändringarna i den tyska "energilagen", har slutkunder i Tyskland kunnat välja elleverantör fritt. Nätåtkomst för nya elleverantörer är sen dess lagligt förankrad.

Elhandelsföretag som idag vill agera på marknaden behöver följa etablerade lagar, regler och föreskrifter. En initial registrering av verksamheten utförs genom en rad aktiviteter. Vilka regler och aktiviteter som gäller styrs av vilken kundgrupp det gäller, förbrukning och elnätsanvändning. Detta är till viss del är jämförbart med det svenska systemet.

Vem omfattas av registreringskrav / rapporteringskrav?

Ska elhandelsföretag leverera till så kallade "*Haushaltskunden*" i Tyskland, så måste det, i ett första steg, rapporteras in till Bundesnetzagentur i enlighet med tyska energilagen (§ 5 EnWG). Detta gäller även för utländska elhandelsföretag, oavsett var de är baserade. Med "*Haushaltskunden*" avses privata konsumenter, oavsett deras årliga konsumtion och vissa slutkunder med en yrkesmässig, jordbruks- eller kommersiell konsumtion.

Elhandelsföretag är inte rapporteringspliktiga om de levererar till enskild:

- Kommersiella slutkunder (B2B) med en årskonsumtion på över 10 000 kWh (§3 nr 22 EnWG)
- Uteslutande inom ett kundsystem (§3 nr 24a EnWG)
- Uteslutande inom ett slutet distributionsnätverk (§110 EnWG)
- Över temporära anslutningar

Aktiviteter som kan krävas

Är elhandelsföretag skyldig att rapportera till BNetzA ska följande rapporteras:

- Start av verksamhet
- Ändringar av företagsnamnet
- Byte av adress
- Avslutning av verksamhet

I fall av utebliven, försenad, felaktig eller ofullständig rapportering kan leverantören bötfällas med böter på upp till 100 000 euro.

Beroende på företagsstruktur, volym, slutkundsgruppen, kraftköpsavtal och dylikt behöver ytterligare aktiviteter genomföras innan verksamheten mot slutkunden kan driftsättas.

Detta kan vara

- Ansökan om tillstånd enligt elskattelagen
- Bestämning och redovisning av elskatt
- Tecknandet av ett nätverksanvändningsavtal med distributionsnätoperatörer
- Ansökan om identifieringsnummer för marknadskommunikation
- Efterlevnad av regelverk gällande konsumenters klagomål i enlighet med EnWg
- Registrering som marknadsaktör inom ramen för REMIT och ansökan om en ACER-kod
- Rapportering och kontroll av transaktioner till ACER enligt REMIT
- Ansökan om ett konto hos den tyska miljöbyrån för rapportering av ursprungsgarantier

När kan elhandelsföretagets verksamhet förbjudas?

Den tyska Bundesnetzagentur kan när som helst förbjuda utövandet av verksamheten helt eller delvis om leverantörens personella, tekniska eller ekonomiska prestanda eller tillförlitlighet inte längre kan garanteras.

2.3.1 Marknadsbedömning Tyskland

Efter en övergripande analys av den tyska elhandelsmarknaden är bedömningen att kraven för marknadsdeltagandet är mestadels av en teknisk natur. Även om det finns många hinder, innan ett elhandelsföretag kan sälja abonnemang till slutkunder, finns det inget tydligt skäl att tro att det tyska systemet ger ett betydligt bättre skydd än det svenska från oseriösa säljmetoder och oskäliga kontrakt.

Kundskyddet i Tyskland, liksom i Sverige, baseras på gällande nationell lag. De kriminella aktörerna i respektive land har samma kriminella uppsåt med sitt handlande, men agerar något olika eftersom kryphålen i de nationella lagarna skiljer sig åt. Specifika etiska regler som branschen behöver följa finns inte.

Två exempel på bolag i Tyskland som använde kryphål i lagen och oseriösa säljmetoder är TelDaFax och Flexstrom. Dessa företag ledde till två stora fall av massbedrägerier från elhandelsföretag de senaste åren.

Fallstudie TelDaFax och Flexstrom

TelDaFax Energy GmbH var en tysk elleverantör som har erbjudit abonnemang för privata och kommersiella kunder i hela Tyskland sedan 2007. Företaget finansierade sig som ett pyramidspel utifrån nya kunder, vars förskottsbetalningar användes för att köpa el, som sedan såldes med förlust för att värva fler kunder.

TelDaFax hade ett överväldigande antal klagomål som sträckte sig från saknade eller felaktiga slutfakturor, uteblivna återbetalningar av krediter till rent bedrägeri. Andra klagomål var företagets dåliga tillgänglighet, kundservicens inkompetens och prisökningar trots prisgaranti.

Under juni 2011 ansökte TelDaFax om konkurs. Konkursen fick stor allmän uppmärksamhet och är av särskild betydelse i den tyska ekonomiska historien. Den var hittills, med cirka 750 000 borgenärer, den näst största konkursen efter Flexstrom.

Tyska Flexstrom AG, som grundades 2003 och hade över 550 000 kunder under 2011-2012, var en av Tysklands största oberoende elleverantörer.

Flexstrom erbjöd huvudsakligen årsabonnemang som behövde betalas i förskott. Enligt företaget betalade mer än 50 procent av kunderna för sin el ett år i förväg, och cirka 25 procent betalade sina räkningar tre månader i förväg⁹. Priserna som Flexstrom sålde el för låg delvis under kostnaden för avgifter, skatter, koncessionsavgifter och nätavgifter. Flexstroms försök att transformera sådana förlustbringande kunder till lönsamma kunder, efter det första året, genom prishöjningar från 50 upp till 100% misslyckades till stor del. I ett flertal fall på grund av förlorade rättgångar.

FlexStrom-konkursen anmäldes under 2013 och är hittills den största industriella konkursen i Tyskland med över 835 000 borgenärer och över 511 miljoner Euro i skuld.

⁹ Jürgen Flauger, Sönke Iwersen: Netzbetreiber klagen über Flexstrom. In: Handelsblatt. Nr. 5, 08.01.2013, ISSN 0017-7296

3. Kartläggning av möjliga alternativ

Efter analysen av lagar, krav och bestämmelser som finns för elhandelsföretagen på den svenska marknaden och de utmaningar som uppstår, samt den övergripande analysen av hur den norska och tyska modellen fungerar, framträder tre alternativ som möjligen kan mildra eller förhindra befintliga utmaningar på den svenska marknaden.

De tre modeller som diskuteras i avsnitt 3.1 - 3.3 är en licens baserad modell, en nuvarande modell kompletterad med självövervakning och en reaktiv modell.

3.1 Alternativ 1 - Licens baserad modell

Alternativ 1 beskriver en mer restriktiv modell för marknadsdeltagande. Alla marknadsaktörer, som vill agera på marknaden, behöver periodiskt söka tillstånd för detta hos Energimarknadsinspektionen. Tröskeln för elhandelsföretagen kan vara liten och kan likna koncessionsansökningen i Norge. Marknaden förblir då öppen och icke-diskriminerande. Syftet med utdelning av tidsbegränsade tillstånd är att förse myndigheten med ett kontrollverktyg och mekanismer som saknas idag.

I dagsläget har Energimarknadsinspektionen mycket begränsad möjlighet att påverka marknaden och aktörernas verksamhet utanför sitt tillsynsområde. Detta kan vara ett problem för tillsynsmyndigheten eftersom det gör myndigheten mindre effektivt. En licensmodell kan stödja myndighetens tillsynsverksamhet och möjliggöra anpassningar i marknaden baserat på förändrade marknadsförhållanden.

Förutsättningar

Energimarknadsinspektionen har redan idag, inom ramen för tillsyn främst av nätföretagen, redan flertalet inrapporteringsverktyg på plats. Beträffande elhandelsföretag rör inrapporteringen data för publicering på Elpriskollen. Förutsättningar för att Energimarknadsinspektionen tar ansvar för tillståndsutdelning till leverantörer, bedöms således delvis finnas på plats. Det finns också anledning att, mot bakgrund av intervjun med NVE, dra slutsatsen att ett krav på licens skulle kunna underlätta Energimarknadsinspektionens befintliga tillsyn.

Lagstödet för en sådan modell saknas dock och en anpassning av ellagen skulle förmodligen krävas.

Bedömning

Fördelar

Att införa krav på registrering och licensutdelning till alla marknadsaktörer ger en mycket bra översyn av marknaden. Det innebär att tillsynsmyndigheten får direkt access till aktörerna, deras kontaktuppgifter och vilken typ av verksamhet de bedriver.

Den restriktiva aspekten innebär att det finns ett kontrollverktyg och mekanismer som saknas idag. Licenser kan till exempel bli utdelade temporärt eller bli helt indragna om aktören inte sköter sig.

Att placera mandatet för licensutdelning på myndigheten och kräva en licens som behöver förnyas periodiskt skulle eventuellt kunna möjliggöra löpande anpassning av licenskraven utan lagändringar. Detta ger alternativa möjligheter för hantering av tillkommande tjänster på marknaden.

Enligt NVE så medför deras koncessionsutdelning ungefär samma arbetsmängd som den vanliga tillsynen. Uppskattningsvis skulle det alltså inte innebära en betydande ökning i arbetsvolymen för Energimarknadsinspektionen.

Nackdelar

Lagstödet saknas idag och införandet av en sådan modell bedöms kräva mycket tid och förberedelse.

En annan nackdel är att modellen fortfarande inte adresserar affärs- och säljmetoder direkt. För att uppnå full effekt med denna modell skulle även regelverket behöva ändras.

3.2 Alternativ 2 - Nuvarande modell med självövervakning

Alternativ 2 beskriver en modell som baseras på nuvarande marknadsstrukturer och använder huvudsakligen verktyg som bedöms redan existera.

Antagandet är att de företag som listas på Energimarknadsbyråns klagomålslista, identifierade i avsnitt 2.1.1, som aktivt använder sig av oseriösa och kriminella affärsmetoder, köper in balansansvars- och tradingtjänster av andra bolag. Det är tveksamt att det ligger i de oseriösa aktörernas intresse eller förmåga att upphandla el eller ta balansansvar själva .

Det allmänna marknadsintresset är att mildra eller förhindra oseriösa och kriminella affärsmetoder. I detta sammanhang kan det antas att majoriteten av marknadsaktörer har ett starkt intresse att inte samverka med dessa bolag.

Även om energimarknaden är en avreglerad marknad krävs det inte av aktörerna att leverera balansansvars- och trading tjänster till andra bolag. Vanliga metoder i finansvärlden är "lär känna din kund" och att sätta tydliga avtalsvillkor. Dessa villkor kan utformas efter behov och avtalen borde vara tidsbegränsade. Till exempel kan avtalsvillkoren klargöra att en kund som köper balansansvars- och tradingtjänster som, under en viss period, hamnar på Energimarknadsbyråns klagomållista, inte får något kontrakt, kontraktsförlängning och/eller behöver betala böter. En annan väg kan vara att förhindra ingående av avtal med företag som är inblandade i många tvister kring deras försäljningsmetoder / avtal jämfört med deras kundbas.

Elhandelsföretag som säljer balansansvars- och tradingtjänster behöver inte själva utföra någon tillsyn. Till exempel skulle dessa elhandelsföretag kunna grunda sina bedömningar med hjälp av Konsumenternas Energimarknadsbyrå som hanterar slutkundens klagomål och uppdaterar listan över företag som har fått klagomål. Ett elhandelsbolag som vill sälja dessa tjänster till en kund skulle med denna modell enbart behöva kontrollera att kunden inte finns med på klagomålslistan.

Det är kundens ansvar att redovisa för tjänsteleverantören att avtalsvillkoren efterlevs, till exempel att kunden inte befinner sig i pågående rättsprocesser.

Om en kund hamnar på klagomållistan under själva kontraktperioden, och därmed bryter mot avtalsvillkoren, borde denna kund till exempel kunna bötfällas enligt avtalsvillkoren eller kontraktet sägas upp.

En vidareutveckling skulle kunna vara att undersöka huruvida NordPool Spot och Nasdaq Commodities kan neka eller säga upp medlemskap till företag som, under en lång period, har hamnat på klagomållistan eller är involverade i ett flertal rättstvister enligt ovan. På detta sätt kan även egen trading av oseriösa elhandlare förebyggas.

I denna rapport ges enbart ett exempel på utformning men för att gå vidare med denna modell rekommenderas mer djupgående analys.

Förutsättningar

Denna modell baseras på att företag som säljer balansansvars- och trading tjänster tar eget ansvar. Antagandet är att starkare avtalsvillkor och möjlighet att neka kontrakt kan avskräcka företag som använder bedrägeri och oseriösa affärsmetoder.

Modellen förutsätter att det är möjligt att skriva starkare avtalsvillkor än de som användas idag, vilket bedöms vara möjligt.

Bedömning

Fördelar

Ingen förändring av lagen behövs för införandet av denna modell. Införandet bedöms dessutom som praktiskt och förhållandevis snabbt att genomföra.

Att introducera starkare avtalsvillkor och att kräva tillhandahållande av information inför kontraktsskrivning är i linje med marknadens förmåga. Även att begära information om eventuella rättstvister kan vara en möjlighet.

Att sälja balans- och tradingtjänsten endast till företag som följer avtalsregler och etablerade lagar samt införa avtalsenliga böter vid avsteg från dessa kan snabbt avskräcka aktörer som använder sig av oseriösa affärsmetoder.

Att bedriva självövervakning möjliggör att anpassa avtalsvillkoren utan att behöva söka lagändringar. Detta ger alternativa möjligheter för hantering av nya tjänster på marknaden.

Nackdelar

En nackdel är att modellen fortfarande inte adresserar affärs- och säljmetoder direkt. För att uppnå full effekt med denna modell skulle även lagstiftningen och regelverket behöva ändras.

Dessutom krävs det att marknadsaktörer samverkar och skapar tydliga regler och förhållandesätt. Om en sådan branschöverenskommelse är möjlig samt huruvida detta kan strida mot konkurrenslagstiftningen behöver undersökas.

Tillsynsmyndigheten har fortfarande begränsade verktyg för att ingripa i marknaden.

3.3 Alternativ 3 - Reaktiv modell

Alternativ 3 beskriver en modell som baseras på en vidareutveckling av det befintliga systemet. Det är en reaktiv modell som fungerar genom att stänga identifierade kryphål i lag och bestämmelser och lägger tydligare ansvar på tillsynsmyndigheten. Genom att införa strängare regler och riktlinjer för elhandelsföretag kan utrymmet för oschyssta affärsmetoder mildras och slutkundsskyddet ökas. Dessa regler bör inte enbart vara av teknisk natur utan också lyfta fram etiska regler och det som är god sed på marknaden.

Områden som i dagsläget inte täcks av tillsynsuppdrag behöver täckas. Till exempel kontrollerar Konsumentverket skälighet av standardvillkor enbart i kontrakt som företag använder sig av mot konsumenter, inte mot företagskunder. Dessutom visar exemplet Förvaltningsel på att det är möjligt att vara verksam på marknaden utan tydligt krav på registrering och utan ansvarstagande.

Förutsättningar

Tekniska och metodiska förutsättningar bedöms finnas på plats. Redan idag utför tillsynsmyndigheter uppdraget men bara i vis mån, till exempel för vissa slutkundsgupper.

Registreringskravet finns i dagsläget bara för tekniska funktioner men inte för de roller som finns på marknaden. Till exempel är det i dagsläget möjligt att sälja elabonnemang till slutkunder utan registrering som elhandelsföretag. Bedömningen är dock att ett registreringskrav baserade på marknadsroller kan införas.

Lagstödet för en sådan modell saknas dock och en anpassning av ellagen och/eller andra lagar skulle förutsättas.

Bedömning

Fördelar

Den etablerade strukturen av tillsynsmyndighet gällande ansvar och lagar är redan på plats och det finns processer för anpassning av uppdrag, lagar och ansvarsområde.

Alla anpassningar som utförs är fullständigt målinriktade och risken att oavsiktligt orsaka sekundära effekter antas vara mycket låg.

Nackdelar

Lagstödet saknas idag och införandet av en sådan modell bedöms kräva mycket tid och förberedelser.

Modellen bygger på uppdateringar av lagen när marknaden ställs inför nya utmaningar. Detta är ett reaktivt och i jämförelse långsamt system som är sämre förberett för att skapa lösningar i förväg. I en marknad som elmarknaden, som står framför enorma transformationer kan detta vara ett existentiellt hot.

4. Rekommendationer om nästa steg

Baserat på genomförd analys och den ovan diskuterade kartläggningen av möjliga alternativ har EY utformat förslag på nästa steg.

Omvärldsanalys

Eftersom det pågår flera initiativ som inom snar framtid kommer att förändra lagar och regler är det nödvändigt att agera proaktivt, forma en egen syn på vägen framåt och vara en aktiv del i diskussionen så att lagar bildas på ett sätt som inkluderar Energiföretagens och deras medlemmars åsikter.

EY rekommenderar därför att:

- Genomföra en omvärldsanalys
- Ta fram en handlingsplan
- Analysera inblandade parter
- Ta fram en kommunikationsplan

Fördjupad analys

Kartläggning av möjliga alternativ i den här rapporten är indikativ. För att utveckla dessa till handlingsbara steg behövs vidare åtgärder.

EY rekommenderar därför att en djupare analys av en eller flera av de tre presenterade alternativen genomförs. Analysen ska bland annat belysa följande aspekter:

- Nödvändiga åtgärder
- Rättsliga krav
- Kartlägga inblandade parter och deras intressen
- Resultterande konsekvenser
- Riskanalys

Förundersökning - Rotorsaksundersökning

Med tanke på det låga antalet klagomål som har rapporterats, se Tabell 1, och den obetydliga medierapporteringen gällande oseriösa elhandelsföretag, är det inte uppenbart varifrån de låga förtroendesiffror¹⁰ för elhandelsföretag kommer ifrån.

EY rekommenderar därför att:

- Utföra en djupare analys av rotorsaken till förtroendeproblematiken
- Ta fram en handlingsplan för Kundoffensiven 2.0

¹⁰ Uppdragsbeskrivning för AG Säljförtraende (ny arbetsgrupp) bilaga till arbetsordning för arbetsgrupper

5. Appendix

Appendix 5.1: Intervjuade personer

Appendix 5.2: Medlemslistor elhandel

Appendix 5.3: Bilagor

Appendix 5.4: Försäljningsverksamhet mot slutkunder i Sverige



5.1 Intervjuade personer

Som grund till rapporten genomfördes intervjuer med totalt 14 personer. Det genomfördes även kompletterande intervjuer med ett fåtal personer. Tabellen nedan är en lista över alla som intervjuats under granskningen.

Personer som har intervjuats under granskningen

Namn	Befattning
Anna Byström	Expert på corporate compliance, regleringsfrågor och juridik. Partner, EY Law, Sverige.
Björn Gustafsson	Expert på transaktioner och regelverk inom el. Partner, EY Sat, Sverige.
Carsten Buhl	Expert inom den tyska elsektorn. EY Sektor ledare för GSA regionen, partner, EY Consulting, Tyskland.
Catherine Lillo	Senior rådgivare på Energiföretagen Sverige
Christian Cunningham Eckhoff	Noridsk expert inom elsektorn. EY Sektor ledare för Norden, partner, EY Consulting, Norge.
Gunnar Westgaard	Norsk expert inom elsektorn. Partner, EY Consulting.
Lars Schmidt	Tysk expert inom elhandel, transaktioner och elregelverk. Partner, EY SaT.
Louise Marcelius	Jurist på Energiföretagen Sverige
Nikolai Aleksander Grønland	Rådgivare sektion elhandelsmarknad på NVE
Ole Henrik Birkelund	Ämnesresurs I Norge inom elsektorn. Manager, EY Consulting.
Pia Roll	Rådgivare sektion elhandelsmarknad på NVE
Sofie Mannerstråle	Expert inom elsektorn samt elhandel. Partner, EY Consulting, Sverige.
Thomas Björkström	VD Konsumenternas Energimarknadsbyrå
Martin Bengtsson	Jurist hos Konsumenternas Energimarknadsbyrå

5.2 Nasdaq Commodities och NordPool Spot Memberlist

Tabell 2: Medlemslista av alla registrerade bolag som handlar på Nasdaq Commodities marknad, registrerad i Sverige.

Members	Short Code	Markets	Country	Type
AGA Aktiebolag	NC AGAA	POWER EUR	Sweden	DCC
Armada Bostäder AB	NC ARFA	POWER EUR	Sweden	DCC
BillerudKorsnäs Sweden AB	NC ASCA	POWER EUR, CO2, ELCERT SEK	Sweden	DCC
Bixia AB	NC OH	POWER EUR, CO2, ELCERT SEK	Sweden	DCA
ENA Energi AB	NC ENA	POWER EUR, CO2	Sweden	DCC
Entelios Trading AB	NC TLG	POWER EUR, CO2, ELCERT SEK	Sweden	DCA
E.ON Sverige Aktiebolag	NC EONS	POWER EUR, CO2, ELCERT SEK	Sweden	NCM
Fastighetsaktiebolaget Förvaltaren	NC FAFO	POWER EUR	Sweden	DCC
Fyrfasen Energi Aktiebolag	NC FYRF	POWER EUR	Sweden	DCC
GodEl i Sverige AB	NC GODEL	POWER EUR, ELCERT SEK	Sweden	DCC
Gällivare Kommun	NC GALL	POWER EUR	Sweden	DCC
Göteborg Energi Din El AB	NC PL	POWER EUR, CO2, ELCERT SEK	Sweden	DCA
Halmstad Kommun	NC HALM	POWER EUR	Sweden	DCC
Jämtkraft Aktiebolag	NC JK	POWER EUR, CO2, ELCERT SEK	Sweden	CM
Kirunabostäder Aktiebolag	NC KIRU	POWER EUR	Sweden	DCC
Kungälv Kommun	NC KUNG	POWER EUR	Sweden	DCC
Lidköpings Kommun	NC LIDK	POWER EUR	Sweden	DCC
Mälarenergi AB	NC MLE	POWER EUR, CO2	Sweden	NCM
Mjölby Kommun	NC MOKO	POWER EUR	Sweden	DCC
Modity Energy Trading AB	NC LE	POWER EUR, CO2, ELCERT SEK	Sweden	NCM
Motala Kommun	NC MOTA	POWER EUR	Sweden	DCC
Möndal Energi Aktiebolag	NC MOL	POWER EUR, CO2	Sweden	DCC
OK-Q8 AB	NC OKQ8	POWER EUR, ELCERT SEK	Sweden	DCC
Övik Energi Aktiebolag	NC OVI	POWER EUR, CO2	Sweden	DCC
Shepherd Energy AB	NC SHEP	POWER EUR	Sweden	NCM
Skandinaviska Enskilda Banken AB	NC SEB	POWER EUR, POWER GBP, CO2, ELCERT SEK	Sweden	GCM
Skara Kommun	NC SKAR	POWER EUR	Sweden	DCC
Skellefteå Kraft AB	NC SLF	POWER EUR, ELCERT SEK	Sweden	CM
Skövde Kommun	NC SKOVD	POWER EUR	Sweden	DCC
Aktiebolaget Strömstadsbyggen	NC STRB	POWER EUR	Sweden	DCC
Svensk Kraftmäklings AB	NC SKMM	POWER EUR, CO2, ELCERT SEK	Sweden	BRO
Svenska Handelsbanken AB	NC SHAB	POWER EUR, CO2	Sweden	NCM
Trafikverket	NC TRN, NC TRT, NC TRV	POWER EUR	Sweden	DCC
Vattenfall AB	NC VAB	ELCERT SEK, POWER EUR	Sweden	CM
Willhem AB	NC WIL	POWER EUR	Sweden	DCC

Tabell 3: Medlemslista av alla registrerade bolag som handlar på NordPool Spot.

50Hertz Transmission GmbH	Fingrid Oyj	Ok-Q8 AB
AB "Energijos skirstymo operatorius"	Fjord Energi AS	OK A.M.B.A
AB "Ignitis gamyba"	Flexitricity Limited	Oomi Oy
AB "INTER RAO Lietuva"	Fortum Eesti AS	Optimax Energy GmbH
AB Orlen Lietuva	Fortum Hedging AS	Osäuhing VKG Energia
AB Panevezio energija	Fortum Sverige AB	Ovako Bar AB
AB "Vilniaus Šilumos Tinklai"	Fortum Markets AB	Ovako Bar Oy Ab
Agder Energi Vannkraft AS	Fortum Markets AS	Oy AGA Ab
Akademiska Hus	Fortum Markets Oy	Oy Elkraft Finland Ab
Akershus Energi Vannkraft AS	Fortum Power and Heat Oy	Oy Perhonjoki Ab
Aktiebolaget Strömstadsbyggen	Fundamental Energy Trading Ltd	Oy Turku Energia-Åbo Energi Ab
Aktieselskapet Saudefaldene	Fyrfasen Energi Aktiebolag	Oulun Energia Oy
Alphataraxia Europium B.V.	Gasum Consulting Oy	PD Power Oy
Alpiq AG	Gazprom Marketing & Trading Ltd.	Pohjois-Karjalan Sähkö Oy
Alpiq Energy SE	Glitre Energi Strøm AS	Pori Energia Oy
Altia Oyj	Glitre Energi Produksjon AS	PowerMart ApS
Armada Fastigheter	GodEl i Sverige AB	Priogen Holding B.V.
AS "Augstsprieguma tikls"	Grönare Energi Sverige AB	PVO Power Management Oy
AS "Enerģijas Publiskais Tirgotājs"	Gudbrandsdal Energi AS	PVO Power Services Oy
AS Alexela	Gällivare Kommun	Quadra Energy GmbH
AS Eesti Gaas	Göteborg Energi DinEl AB	RAO Nordic Oy
AS Latvenergo	HAFSLUND E-CO VANNKRAFT AS	Rauma Energi Kraft AS
Atria Supply AB	Halmstads Kommun	RESPECT ENERGY SPÓŁKA AKCYJNA
Atria Tekniikka Oy	Haugaland Kraft Energi AS	RheinEnergie Trading GmbH
Avinor AS	Helgeland Kraft Holding AS	Ringeriks-Kraft Produksjon AS
Axpo Finland Oy	Helgeland Kraft Strøm AS	Rottneros Bruk AB
Axpo Nordic AS	Helgeland Kraft Vannkraft AS	RWE Supply and Trading GmbH
Axpo Sverige Aktiebolag	Helen Oy	Sandane Kommune
Axpo Solutions AG	HESS Energy Power and Gas Company (UK) Ltd	Satapirkan Sähkö Oy
Baltic Cable AB	Hofor Energiproduktion A/S	Savon Voima Oyj
Bane NOR SF	Hydro Energi AS	SCA Graphic Sundsvall AB
BayWa r.e. Clean Energy Sourcing GmbH	HYDROGRID GmbH	Scandem AB
BCM Energy	Hålogaland Kraft Kunde AS	Scandem Norge
BillerudKorsnäs Skog & Industri Aktiebolag	"Ignitis Latvija" SIA	Scandem Oy
Bixia AB	I SUPPLY ENERGY LIMITED	Scanenergi A/S
BKK Produksjon AS	In Commodities A/S	Scener, OÜ
BKW Energie AG	INTER RAO Eesti OÜ	Scener, SIA
Boliden Odda AS	Ishavskraft AS	Scholt Energy Trading B.V.
Borås Energi och Miljö AB	Istad Kraft AS	Scottish Power Energy Management Ltd.
BP Gas Marketing Limited	J. Aron & Company	SFE Produksjon AS
Centrica Energy Limited	JotunKraft AS	Shell Energy
Centrica Energy Trading A/S	Jysk Energi A/S	Shell Energy Europe Limited
CEZ, a.s.	Jämtkraft AB	SIA "AJ Power"
Citigroup Global Markets Ltd	JWM Energia SP.z.o.o	SIA "Fortum Lativa"
Compagnie Nationale du Rhône	Kemira Oyj	SIA INTER RAO Latvia
Danske Commodities A/S	Kinect Energy AS	SIA "IMLITEX LATVIJA"
Drax Power Limited	Kinect Energy Spot AS	Sira-Kvina Kraftselskap
EDF Energy Limited	Kinect Energy Sweden AB	Skagerak Kraft AS
EDF Trading Ltd	Kirunabostäder AB	Skara Kommun
EDTC Ltd	Kongsvinger Kommune	Skellefteå Kraft AB
Eesti Energia AS	Kotimaan Energia Oy	SKS Handel AS
Eesti Pank	Kotkan Energia Oy	SKS Produksjon AS
Eidefoss Vannkraft A/S	Kraftanmelding AS	Skövde Kommun
Eidsiva Marked AS	Kraftverkene i Orkla DA	Slim met Energie BV NieuweStroom
Eidsiva Vannkraft AS	Kraftriket AS	SMART@ENERGY BV

Electroroute Energy trading Limited	Kraftnät Åland AB	SmartestEnergy Limited
Electrabel S.A	Kokkolan Energia Oy	Tafjord Kraftproduksjon AS
Elektrilevi OÜ	Kubikenborg Aluminium AB	Tampereen Sähkölaitos Oy
Elektrum Eesti OÜ	Kuopion Energia Oy	Tekniska Verken Linköping AB
Elektrum Lietuva, UAB	Kymenlaakson Sähkö Oy	Tinfos AS
Elenia Lämpö Oy	Lidköpings Kommun	TIWAG - Tiroler Wasserkraft AG
Elering AS	Lidl Suomi Ky	Tizir Titanium & Iron AS
Elhandel I Stockholm AB	Linde Gas AB	Total Gas and Power Ltd
Elia Energiförsäljning AB	Linde Gas AS	Trafikverket
Elitkraft Sverige AB	Linde Gas A/S	TrailStone Renewables GmbH
Elkraft AS	Litgrid AB	Trianel GmbH
Elkraft Sverige AB	Loiste Sähkönyynti Oy	TRMEW OBRÓT S.A.
EnBW Energie Baden-Württemberg AG	Lumme Energia Oy	TrønderEnergi Kraft AS
Eneco Energy Trade B.V.	Luster Energiverk AS	Tussa Energi AS
Enefit Energiatootmine AS	Luossavaara-Kiirunavaara Aktiebolag	Tussa-24 AS
Enefit Kaevandused AS	Lyse Energisalg AS	UAB ABOTIS
Enefit Green AS	Lyse Produksjon AS	UAB "Energijos kodas"
Enefit AB	Lærdal Energi AS	UAB "Fortum Klaipėda"
Enefit SIA	Macquarie Bank Limited	UAB "Gamybos optimizavimas"
Enefit Oy	Markedskraft AS	UAB Imlitex
Enefit Sp z o.o	Markedskraft AS filial i Finland	UAB Kauno kogeneracinė jėgainė
Enefit UAB	Markedskraft Danmark, Filial af Markedskraft AS, Norge	UAB Kauno Termofikacijos Elektrinė
EnergiePlaza B.V.	Markedskraft Sverige, filial till Markedskraft AS Norge	UAB Ignitis
ENEL Trade SpA	Mercuria Energy Trading SA	UK Power Reserve Limited
Energia 247 Oy	Metsä Board Oyj	Umeå Energi Elhandel AB
Energikometen AB	Metsä Fibre Oy	Uniper Global Commodities SE
Energi Danmark A/S	MFT Energy A/S	UPM Energy Oy
ENERGY24 Limited	Midt-Telemark Energi AS	Ustekveikja Energi AB
EnergyKey OÜ	Mjölby Kommun	Ustekveikja Energi AS
Energymovers BVBA	Modity Energy Trading AB	Vallviks Bruk AB
Energinet.dk	Moorland Trading Ltd	Valmet AB
Enérgya VM Gestión de Energía S.L.U.	Motala Kommun	Valmet Oyj
Engie Power Limited	MVV Trading GmbH	Vantaan Energia Oy
Engie UK Markets Limited	Mälarenergi AB	Vapo Oy
Envia Mitteldeutsche Energie AG	Möndal Energi AB	Vardar Vannkraft AS
Entelios AB	Mørenett AS	Varner Retail AS
Entelios Aps	Napapiirin Energia ja Vesi Oy	Vattenfall AB
Entelios AS	National Grid Electricity Transmission Plc	Vattenfall A/S
Entelios GmbH	National Grid Interconnectors Limited	Vattenfall Energy Trading GmbH
Entelios Oy	NEAS AS	Vattenfall Oy
Entelios Trading AB	Neset kraft AS	Versowood Oy
E.ON Energie Deutschland GmbH	Neptune Energy Norge AS	Vestland Fylkeskommune
E.ON Sverige AB	Next Kraftwerke GmbH	Vis Algorithmics Aps
E.ON UK Energy Markets Limited	Noble Clean Fuels Limited	Vitol SA
Ep Commodities, a.s.	Nokian Renkaat Oyj	Volantis Energy Ltd
EPV Tase Oy	Noova Market AS	Väre Oy
Espoon Kaupunki (Tilakeskus-liikelaitos)	Nordic Power Management OÜ	Vår Energi AS
Essity Hygiene and Health AB	Nordjyllandsværket A/S	Wacker Chemicals Norway AS
Etelä-Suomen Voima Oy	Nordkraft Produksjon AS	Yara Suomi Oy
European Commodities NV	NORDRE FOLLO KOMMUNE	Yuso
EVH GmbH	Noriisk Nickel Harjalta Oy	Ørsted Bioenergy & Thermal Power A/S
EWE Trading GmbH	Northpool B.V.	Ørsted Salg & Service A/S
EWII Energi A/S	NTE Energi AS	Östersunds Kommun
EXELON Generation Limited	NTE Marked AS	Østfold Energi AS
Fastighetsaktiebolaget Förvaltaren	NØK Kraft AS	Övik Energi AB

5.3 Bilagor

Namn på bifogade dokument och digitala källor som har studerats under granskningen

Ei R2020:02.pdf

Ei R2020:04.pdf

EIFS 2015:8.pdf

EIFS 2016_2_konsoliderad_2019_8.pdf

EL 2012 K (rev2)).pdf

Jürgen Flauger, Sönke Iwersen: Netzbetreiber klagen über Flexstrom. In: Handelsblatt. Nr. 5, 08.01.2013, ISSN 0017-7296 (inte bifogat, pga. Uppehovsrätt)

Oseriösa säljmetoder_styrelseseminarium_20200914.pdf

Starta elhandel_171019.pdf

Uppdragsbeskrivning_AG Säljförtröende_200629.pdf

<http://www.nasdaqomx.com/transactions/markets/commodities/memberlist>

<https://cesar.energimyndigheten.se/>

<https://mimer.svk.se/>

<https://www.allabolag.se/>

<https://www.ediel.se/>

<https://www.energimarknadsbyran.se/el/dina-avtal-och-kostnader/valja-elavtal/klagomalsinformation/>

<https://www.forbrukerradet.no/siste-nytt/forbrukerradet-klager-inn-29-stromselskaper-for-ulovlige-avtaler/>

<https://www.nordpoolgroup.com/trading/join-our-markets/membership/>

5.4 Försäljningsverksamhet mot slutkunder i Sverige

En rad olika lagar, reglering och bestämmelser gäller för försäljningsverksamhet mot slutkunder i Sverige:

- Ellagen, särskilt kapitel 8 och 11
 - Marknadsliberalisering
 - Balansansvar
 - Konsumentskyddsregler
 - Informationsplikt för elhandel
- Avtalsvillkorslagen / Allmänna avtalsvillkoren för elhandel (EL 2012 K (rev2))
- Marknadsföringslagen
- Distansavtalslagen
- Lag om värdepappersmarknaden
 - Registrering hos Energimarknadsinspektionen (se nedan)
 - Transaktionsrapportering via NordPool Spot
 - Transaktionsrapportering via Nasdaq Commodities

Bland dessa finns bestämmelser kring:

- Meddelandehantering (Elmarknadshandboken)
- Ursprungsmärkning av el (Ursprungsgarantier)
- Prissättning mot slutkund (Fysisk och finansiell handel, Elcertifikat)
- Fullmaktshantering
- Dataskyddsförordning
- Skattskyldighet

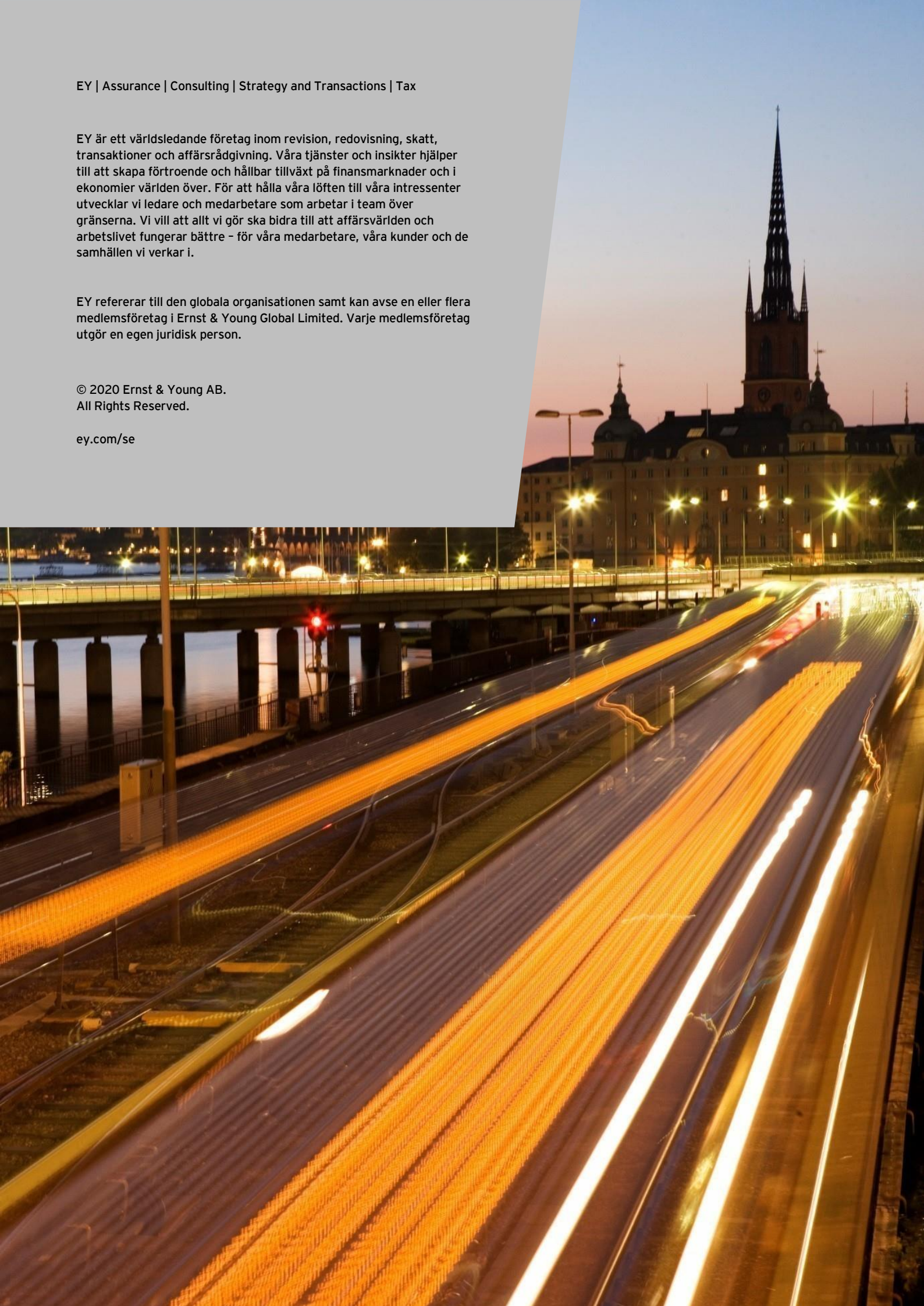
EY | Assurance | Consulting | Strategy and Transactions | Tax

EY är ett världsledande företag inom revision, redovisning, skatt, transaktioner och affärsrådgivning. Våra tjänster och insikter hjälper till att skapa förtroende och hållbar tillväxt på finansmarknader och i ekonomier världen över. För att hålla våra löften till våra intressenter utvecklar vi ledare och medarbetare som arbetar i team över gränserna. Vi vill att allt vi gör ska bidra till att affärsvärlden och arbetslivet fungerar bättre - för våra medarbetare, våra kunder och de samhällen vi verkar i.

EY refererar till den globala organisationen samt kan avse en eller flera medlemsföretag i Ernst & Young Global Limited. Varje medlemsföretag utgör en egen juridisk person.

© 2020 Ernst & Young AB.
All Rights Reserved.

ey.com/se



Avrapportering från Expertgrupp Fullmakter

Vid AG Säljförtraendes möte den 2 mars 2021 kom arbetsgruppen överens om att bilda en mindre expertgrupp med representanter från AG Säljförtraende och VG Elmarknadsutveckling för att utföra en djupare analys om formkrav för fullmakter.

Expertgruppen består av medlemsrepresentanter från såväl elhandels- som elnätssidan och har goda kunskaper om processerna kring fullmaktshantering. Gruppen har träffats vid fem tillfällen och under dessa möten kartlagt ofta förekommande situationer när fullmakter används och den information som krävs från elhandels- och elnätssidan för att kunna besvara fullmakterna. Gruppen har som arbetshypotes att lämna förslag till standardiserat fullmaktsformulär, hur en signering ska genomföras samt vilka format som ska accepteras.

För närvarande arbetar arbetsgruppen med framtagandet av ett skriftligt fullmaktsformulär som kan användas mot kund och även utgöra grunden för ett elektroniskt dokument. Gruppen har däremot inte hunnit gå in på detaljer kring signeringen av fullmakter.

För att denna standard ska kunna få genomslag och bli obligatorisk att använda behöver Energiföretagen även analysera hur det ska gå till i praktiken. Till exempel om det skulle kunna införas särskilda krav i de allmänna avtalsvillkoren och/eller i Elmarknadshandboken.