
Olje- energidepartementet
Postboks 8090 Dep
0032 Oslo

Deres ref: 23/2244
Dato: 15. des 2023

Tiltak for et mer forbrukervennlig strømmarked – forslag til endringer i energiloven og ulike forskrifter

Elmera Group ASA takker for muligheten til å komme med hørings svar til OEDs og BFDs høringsdokument av 3. november om tiltak for et mer forbrukervennlig strømmarked.

Elmera Group har også bidratt i utformingen av Fornybar Norges hørings svar vedrørende samme sak, og viser til dette for ytterligere informasjon.

Markedet for strømsalg har de siste to årene vært igjennom store endringer. Strøm har gått fra å være et ekstremt lavinteresseprodukt, til å bli et høyinteresseprodukt som har vært på dagsorden og i media nesten alle dager. Det er også viktig å påpeke, som også Strømprisutvalget sier i sin rapport, at den opplevde effekten av strømpriskrisen i svært liten grad skyldes strømleverandørene, men kraftig økning i den underliggende engrosprisen på strøm. Konkurransen mellom de mange aktørene i sluttbrukermarkedet har hele tiden vært hard. Myndighetene har allerede gjort viktige endringer i avregnings- og prisopplysningsforskriften, og de fleste strømleverandørene har gjort store grep for å forenkle produksstrukturen og gjøre opplevelsen av å være strømkunde bedre i en tid hvor interessen om strøm har vært høy. Den økte interessen og kompetansen om strømmarkedet, både hos kunder og myndigheter, sammen med tiltak fra bransjen selv, har ført til at informasjonsasymetrien som blant annet Oslo Economics påpekte i sin rapport fra 2021, oppleves å ha blitt mye mindre. Kundene tar mer bevisste valg i dag enn det de gjorde for 2 år siden, og utvalget av strømprodukter har blitt mindre og mer oversiktlig. Det har også blitt færre strømleverandører, da det har vært, og er, vesentlig mer krevende å selge strøm i dagens marked med høye priser og økende renter. Kundenes valg er nå oftere basert på hvilke tjenester strømleverandørene kan tilby for å hjelpe kundene med å bruke mindre strøm, eller bruke strømmen smartere, noe som er svært viktig for kraftsystemet i en tid med knapphet på energi/effekt. Dette betyr ikke at strømmarkedet ikke kan bli enda mer forbrukervennlig, men det er likevel viktig å påpeke at vi den siste tiden har sett store forbedringer i strømsalgsmarkedet.

Elmera Groups hovedbudskap

Elmera Group ASA støtter i hovedsak de foreslåtte endringene. Vi ser dog ikke det samme behovet for å innføre krav til dokumentert samtykke hos Elhub ved leverandørbytter. Vi støtter også at departementene har lagt bort forslag om påbud/forbud mot avtaler og maks påslag. Disse forslagene ville, som også de refererte analysene påpeker, være

vanskelig å definere på en god måte, og i en tid hvor priser og renter endrer seg raskt, så ville det være tilnærmet umulig å sette et fornuftig maksimalt påslag. Det er, og vil være, konkurranse mellom aktørene som vil sørge for at prisen på å levere strøm er på et riktig nivå. Vi savner imidlertid en utredning av finansielle krav til strømleverandører, noe vi mener vil være et svært viktig tiltak for å ivareta kundenes interesser og rettfærdig konkurranse i markedet, og som reduserer behovet for detaljreguleringer. Det er også behov for å påpeke at en konsekvens av deler av reguleringen vil være at antall leverandørbytter vil gå ned. Det er viktig å ha med seg, da antall leverandørbytter lenge har vært brukt som en indikator på at konkurransen i markedet fungerer. Det er også noen usikkerheter i forståelsen av hvordan enkelte av de foreslåtte tiltakene vil fungere.

Foreslåtte tiltak

Opplysningsplikt dersom avtalen ikke følger spotpris time for time. Dette punktet er utledet av forslaget om en bedre beskrivelse av risiko i strømvitalene. Elmera Groups forslag har tidligere vært at risikoen i alle avtaler bør beskrives bedre. Spotpris er den avtalen med høyes risiko i økonomisk teori, altså minst forutsigbar. En fastprisavtale er avtaleformen med minst risiko. Vi har ingen utfordringer med at det som foreslått skal opplyses om en avtale ikke følger spotpris time for time, men siden fastpris/prissikring av flere er løftet frem som en løsning for kunder som ønsker forutsigbarhet, så burde kundene informeres om at spotprisavtaler gir minst forutsigbarhet.

Innføring av nedkjølingsperiode ved salg gjennom visse salgskanaler. Dette tiltaket er foreslått for å gi forbrukeren tid til å vurdere et tilbud som hen ikke har vært forberedt på å ta stilling til, for eksempel på telefon, i butikk eller på stand. I nysalg er vil dette kunne fungere etter hensikten, men det vil føre til at antallet leverandørbytter går ned. Antall leverandørbytter har tidligere vært benyttet som en indikator på konkurransen i strømmarkedet. Vi vet at et ekstra trinn i salgsprosessen vil føre til at en god del av kundene faller av. De som ikke svarer på bekreftelsen etter 24 timer vil måtte kontaktes igjen. Færre respondenter og flere trinn i prosessen øker kostnaden pr salg, noe som kan virke negativt på konkurransen. Det finnes også såkalte leads-generatorer som innhenter samtykke fra potensielle kunder til at for eksempel 3 strømleverandører skal kontakte dem med tilbud om ny strømvital. Disse kundene har aktivt valgt å be om å få henvendelse fra en eller flere leverandører med dokumenterte samtykker, og disse er etter vårt syn da i kjøpsmodus og klar for å vurdere tilbud. Denne gruppen har ikke behov for den beskyttelsen som den foreslåtte nedkjølingsperioden vil gi. Det er uklart om nedkjølingsperioden vil gjelde for winback mens kunden har et aktivt kundeforhold hos leverandøren. Elmera Group mener det vil være naturlig at kravet om nedkjølingsperioden ikke gjelder i disse tilfellene, da kunden har fått et tilbud fra en annen leverandør som hen har sagt ja til, og dermed er i modus for kunne vurdere en avtale fra sin nåværende leverandør.

Bedre forbrukerrettigheter ved ensidige endringer i strømvitalen. Dette er i stor grad allerede ivare tatt gjennom endringer i prisopplysningsforskriften fra i fjor. De fleste avtaler er allerede uten binding, og kundene står fritt til å gå ut av avtalen når de vil, også ved endringer i avtalen. Det er viktig å påpeke at det kan forekomme endringer i avtalen som skyldes forhold utenom strømleverandørens kontroll, for eksempel endringer i lover og forskrifter som strømselskapene er forpliktet til å følge. Slike tilfeller må unntas.

Krav til opplysninger om bruddgebyr og redusert periode for forskuddsfakturering. Vi registrerer at det er flere som ønsker bedre prissikringsmuligheter for kunder, inkludert

husholdningskundene. Vi støtter forslaget om at det tydelig må fremkomme hvordan beregning av over-/underkurs på fastprisavtaler skal beregnes. Det er meget viktig at det finnes en mekanisme setter en verdi på den gjenværende avtaleperiode ved brudd, da det vil være svært uheldig om det blir mulig å spekulere i å kjøpe en fastprisavtale, for så å heve avtalen uten økonomisk konsekvens dersom fastprisen havner over spotpris. Praksis med over-/underkurs en noe vi kjenner fra bankbransjen. Elmera Group støtter reduksjonen av periode for forskuddsfakturering.

Tilbaketrekking av omsetningskonsesjon ved brudd på relevant regelverk. Dette tiltaket er så vidt vi kan se ikke behandlet nærmere i høringsdokumentet. Dette er en vesentlig endring som må få en grundig behandling, og vi forventer derfor en egen høringsprosess rundt dette temaet.

Krav til elektronisk dokumenterbart samtykke ved leverandørskifte og anleggsoverdragelse. Det fremstår uklart for oss, om problemet dette tiltaket skal løse, faktisk er så stort at det bør adresseres på denne måten. Basert på vår erfaring med meldingsutveksling med Elhub, så oppstår slike tilfeller svært sjelden. De tilfeller hvor en leverandør utfører et leverandørbytte med feil kunde, så oppdages feilen raskt og blir rettet opp. Det har ingen verdi for leverandørene å få innblikk i kundens forbruksdata for noen dager. Slike feil skaper bare støy og merkostnader for selskapene, og omfanget er som nevnt svært begrenset. Dersom man likevel velger å innføre et slik krav om dokumenterbart samtykke før Elhub gjennomfører leverandørbyttet, så må det inkluderes i avtaleaksepten fra kunden slik at kunden slipper et ekstra trinn i kjøpsprosessen. Dersom det skulle bli enda et steg i salgsløypene, blir dette svært lite kundevennlig, og dette vil føre til at andelen leverandørbytter går ned. Vi vet at hvert ekstra steg i en salgsløype, gjør at flere kunder faller fra. Elmera Group mener at dette er en potensielt kostbar løsning på et marginalt problem som aktørene uansett jobber for å minimere.

Oppsummering.

De fleste av de foreslåtte tiltakene vil etter Elmera Groups syn hver for seg fungere greit. Unntaket er krav om elektronisk dokumenterbart samtykke ved leverandørskifte, da vi mener at aktørene allerede har tilstrekkelige incentiver til å redusere leverandørbytter med feil kunde/målepunkt, og at omfanget av problemet derfor er svært lavt i dag. Konsekvensen av noen av tiltakene vil være færre leverandørbytter, og høyere kostnad pr salg. Vi savner også en utredning av muligheter for å innføre finansielle krav til strømleverandører, som Elmera Group mener er et bedre tiltak for å ivareta forbrukerrettighetene enn ytterligere detaljregulering. Elmera Group mener at det er viktig å finne en balanse mellom kundevennlige løsninger, forbrukervern og velfungerende konkurranse.

Ta gjerne kontakt hvis det er spørsmål eller uklarheter i vårt hørings svar.

Torkel Rolfseng

Direktør regulatoriske rammebetingelser

Elmera Group ASA