

Energidepartementet

Vår dato	02.04.2025
Deres dato	10.03.2025
Vår referanse	Torkel Rolfseng
Deres referanse	25/630

Høring - Forslag til ny lov om Norgespris og strømstønad til husholdninger

Viser til høringsbrev av 10. mars 2025. Her er Elmera Groups ASAs innspill til Energidepartementet.

I dette høringsvaret har vi fokusert på følgende punkter:

- Innføring av Strømstøtte var et nødvendig grep for å gi kundene nødvendig forutsigbarhet
- Viktig og riktig å bevare de grunnleggende strukturene i kraftmarkedet
- Påmelding til Norgespris må også kunne foretas via strømleverandørene
- Kundens valg av støtteordning må kunne synliggjøres og hensyntas i strømleverandørens app/tjenester
- Begrepsbruk i forslaget til lovendring må strammes opp for å unngå å komplisere kundeopplevelsen
- Binding av målepunkt vil skape utfordringer
- Forbruksgrenser bør være like i begge støtteordningene for å unngå forvirring
- Justering av eksisterende strømstøtteordning kan alternativt gi en betydelig mer kundevennlig løsning
- Oppsummering

Innføring av strømstøtte var et nødvendig grep for å gi kundene nødvendig forutsigbarhet

Det har vært og er et bredt flertall i befolkningen som ønsker en form for strømstøtte til norske husholdningskunder.

Den krevende situasjonen med kraftig prisoppgang på strøm, som oppstod da tilgangen på energi til Europa ble drastisk redusert på grunn av Russlands invasjon av Ukraina, slo raskere og hardere inn for norske strømkunder enn de fleste kundene i Europa, da den store majoriteten av de norske kundene hadde spotprisavtaler. Det var derfor nødvendig å gjøre noe med den plutselige økningen i energikostnader, og det lyktes man godt med gjennom innføring av dagens strømstøtteordning. Innretningen av strømstøtte kan gjøres på mange måter. Det er mange hensyn å ta, og valgene vil påvirke trygghet og forutsigbarhet for kundene, incentiver for energieffektivisering, incentiver til forbrukerfleksibilitet (flytting av forbruk) og fordelingspolitiske aspekter. Hva som er hensiktsmessig, avhenger av hvilket av disse hensynene som prioriteres. Regjeringens forslag forsøker å prioritere trygghet og forutsigbarhet, men å introdusere en ny ordning hvor kundene må velge strømstøttemodell gjør det vanskelig for kundene å velge. Vårt hørings svar fokuserer på forbedringer som støtter opp om behovet for en enklere kundeopplevelse.

Det er en viktig beslutning, at man velger å bevare de grunnleggende strukturene i kraftmarkedet, selv om man til tross for de fleste faglige råd, velger å skjerme kundene for prissignalene i engrosmarkedet. Nettselskapenes håndtering av strømstøtteordningen har i samarbeid med strømleverandørenes kundekontakt i 1. linje vært god, og etter at man også fikk ordnet mulighet for at negative fakturabeløp kunne gli gjennom gjennomfaktureringssystemene, så har strømstøtten fungert administrativt godt. Det er imidlertid noen utfordringer med departementets forslag til ny strømstøtte, og disse er beskrevet under.

Strømleverandørenes rolle

Strømkundene har vært igjennom noen år hvor bevissthet og kompetanse om strøm har økt mye. De er vant til å forholde seg til strømleverandørene når det gjelder spørsmål om strømpriser, strømvtaler og nettleie. Dette har også vært en villet utvikling fra myndighetene, støttet av flere reguleringer som tydeliggjør skillet mellom nettselskaper og strømsalgsselskaper, samt at krav til strømleverandørens håndtering av 1. linje kundekontakt er regulert i gjennomfaktureringsavtalene. De fleste store strømleverandørene gjennomfakturerer nettleien, og dette medfører at de fleste kundeforholdene om nettleien kanaliseres gjennom strømleverandørene. Dersom Norgespris lanseres slik som foreslått vil de aller fleste kundene fortsette å henvende seg til sin strømleverandør. Vi har allerede sett at våre selskaper mottar mange henvendelser om Norgespris. Det er også naturlig for strømleverandørene å gi råd til kundene om hvilken strømstøtteordning de skal velge, fordi valget vil påvirkes av prisforventninger i de forskjellige prisområdene. Dette er noe strømleverandørene har nødvendig kompetanse om, og har erfaring med, og ikke minst, har kapasitet til å gjøre. Nettselskapene har på grunn av dagens informasjonsflyt nedskalert kapasiteten på kundeservice, og vil ikke klare å gi nødvendig kundeservice når svært mange søker hjelp til å velge strømstøtteordning. Den foreslåtte rolledelingen vil derfor gi en svært dårlig kundeopplevelse. Det er derfor svært uheldig at ikke strømleverandørene også kan hjelpe kundene til å ta sitt valg om strømstøtteordning gjennom våre kanaler som Min Side og apper.

Vårt forslag er derfor at kundene bør få muligheten til å gjøre påmelding til Norgespris også gjennom sin strømleverandør. Dette kan enklest gjøres ved at samme påmeldingsløsning for Norgespris også kan gjøres tilgjengelig via strømleverandørenes systemer, ikke bare hos nettselskapene, som foreslått.

Kundens valg av støtteordning må kunne synliggjøres og hensyntas i strømleverandørens app/tjenester

De fleste kunder bruker apper og tjenester for smart bruk av strøm levert av strømleverandørene. Disse løsningene er avhengig av å vite hvilken strømstøtteordning kundene har valgt, for å kunne optimalisere kundenes strømforbruk. Det må altså lages en løsning hvor strømleverandørene kan hente informasjon om kundens valg av strømstøtteordning, og på denne måte sikre at kundenes tjenester og økonomiske disposisjoner baseres på korrekte data.

Begrepsbruk i forslaget til lovendring må strammes opp for å unngå å komplisere kundeopplevelsen

Departementet er tydelige på at Norgespris er ikke en strømvtale, men en alternativ strømstøtteordning. Dette fremkommer dessverre ikke like tydelig i begrepsbruken i lovforslaget. I lovforslaget omtales dagens strømstøtte som en strømsønad, mens det for Norgespris snakkes om en prissikringsavtale. Prissikring, og avtale om prissikring er begreper som i dag brukes av strømleverandørene om strømpriser med verktøy for risikostyring. Det er svært uheldig at departementet kaller den alternative strømstøtteordningen for «Ordning for prissikring av strømpris» da dette

vil skape forvirring. Begge ordningene bør benevnes og omtales som strømstøttsordninger, og omtales for eksempel som «Strømstøtt med makspris» og «Strømstøtt med prissikring». Det hadde også vært mer oppklarende for kundene om man sier at man må melde selg på Norgespris (Strømstøtt med prissikring), og unngå å si at man inngår en avtale om prissikring.

I forslaget vurderes det å gi kunden fjorten dagers angrerett, og at kunden kan benytte seg av slik angrerett én gang per prisperiode, til tross for at avtale om Norgespris ikke er omfattet av Angrerettloven eller Forbrukerkjøpsloven. Det vil være uheldig at man benytter angrerett som begrep da dette er et rettslig begrep innenfor forbrukervern med klar rettsvirkning. Vi mener at det vil skape forvirring blant kundene om hvordan man skal angre på en strømtavtale og en støtteordning da det vil være ulike vilkår, fremgangsmåte og konsekvenser mellom «vanlig» angrerett på strømtavtale og «annen type» angrerett på støttsordning. Dersom det skal innføres ordning hvor kundene kan ombestemme seg innen gitt frist etter kunden har valgt støtteordning bør man tilstrebe å bruke andre begreper, for eksempel avmeldingsrett.

Oppsummert, bruk begreper som ikke skaper forvirring blant kundene.

Binding av målepunkt vil skape utfordringer

Det foreslås at Norgespris knyttes til kundens målepunkt. Konsekvens av dette er at nye eiere/leietakere vil overta forrige eiers støtteordning for resterende avtaleperiode. Dette vil i så fall være en heftelse tilknyttet målepunktet og kan reise rettslige og praktiske problemstillinger knyttet til overdragelse av boliger. Eksempelvis opplysningsplikt for selger og kjøpers undersøkelsesplikt, registrering av heftelser etc. I tillegg vil dette stride mot kundens forventning og behov for å selv kunne velge støtteordning. Dette kan eventuelt løses ved at Norgespris automatisk opphører ved overdragelse av bolig.

Forbruksgrenser bør være like i begge støtteordningene for å unngå forvirring

I høringen legges det opp til en maksimal grense for forbruksvolum som strømtøttsordningene dekker. Jo lavere man setter forbruksgrensene, jo høyere incentiver til energieffektivisering og fordelingspolitiske effekter. Det samme gjelder fritidsboliger. Det aller viktigste i valget mellom forbruksgrenser er at disse blir satt like for begge strømtøttsordningene. Kundene blir snart tvunget til å foreta et valg som allerede i utgangspunktet er vanskelig å ta. Forskjellige forbruksgrenser mellom ordningene, for enten husholdninger eller fritidsboliger, vil gjøre valget enda mer komplisert og vanskelig for kundene. Så uansett hvilket nivå man ender på, så er vårt forslag å gjøre det likt i begge ordningene.

Det er også viktig at den tekniske løsningen for hvordan overskridelse av forbruksgrensen faktisk skal avregnes beskrives i lovforslaget. Kundene kan ha styringssystemer, og de mottar fortløpende informasjon og prognoser om sine strøm- og nettkostnader, og disse avhenger av tydelig spesifisering av avregningsmetodikk for forbruksgrensene. Dagens forbruksgrense praktiseres slik at når kundene bruker mer strøm enn 5000 kWh i en måned, så er det de første 5000 kWh som kvalifiserer til strømtøtt. Dersom forbruksgrensen settes lavt, så vil det for mange bli slik at den siste delen av måneden ikke kvalifiserer til strømtøtt. Dette vil inntreffe selv om prisen skulle bli svært høy i denne perioden, og det vil kunne generere mye støy/misnøye blant kundene. Det vil derfor være nødvendig å kommunisere godt til kundene hvordan ordningen fungerer, og at de si slike tilfeller ikke vil motta strømtøtt, hverken Norgespris eller dagens ordning for den siste delen av måneden etter at forbruksgrensen er passert.

Justering av eksisterende strømstøtteordning kan alternativt gi en betydelig mer kundevennlig løsning

Det må avslutningsvis nevnes at det ville vært mye enklere for kundene å forstå, og administrativt mye enklere å gjennomføre, dersom man hadde endret på parameterne den eksisterende strømstøtteordningen i stedet for å introdusere nok en strømstøtteordning som tvinger kundene til å måtte velge. Det er et paradoks at man ønsker å introdusere en støtteordning med angrerett. Det er fullt mulig å gjøre en slik justering av dagens strømstøtte like økonomisk attraktiv for kundene.

Når man nå likevel velger å innføre Norgespris, så vil opplevelsen for kundene bli både enklere og bedre, om begrepsbruken blir tydeligere, forbruksgrensene blir like i begge ordningene med tydelige avregningskriterier, og at kundene får anledning til å gjøre påmelding til «Strømstønad med prissikring» der de kommer til å søke informasjon, nemlig hos strømleverandørene.

Vennlig hilsen

Torkel Rolfseng
Direktør rammebetingelser
Elmera Group ASA
