Energimarknadsinspektionen
Swedish Energy Markets Inspectorate

Ei R2020:04

Konsument på elmarknaden

Klagomålsstatistik 2016–2019

Energimarknadsinspektionen (Ei) är en myndighet med uppdrag att arbeta för väl fungerande energimarknader.

Det övergripande syftet med vårt arbete är att Sverige ska ha väl fungerande distribution och handel av el, fjärrvärme och naturgas. Vi ska också ta tillvara kundernas intressen och stärka deras ställning på marknaderna.

Konkret innebär det att vi har tillsyn över att företagen följer regelverken. Vi har också ansvar för att utveckla spelreglerna och informera kunderna om vad som gäller. Vi reglerar villkoren för de monopolföretag som driver elnät och naturgasnät och har tillsyn över företagen på de konkurrensutsatta energimarknaderna.

Energimarknaderna behöver spelregler – vi ser till att de följs

Energimarknadsinspektionen
Box 155, 631 03 Eskilstuna
Energimarknadsinspektionen R2020:04
Författare: Mattias Johansson (projektledare), Samuel Wahlberg (statistikansvarig)
Copyright: Energimarknadsinspektionen
Rapporten är tillgänglig på www.ei.se

Förord

Energimarknadsinspektionen (Ei) följer och övervakar utvecklingen på marknaderna för el, fjärrvärme och naturgas. En viktig uppgift är att besvara frågor och hantera klagomål från konsumenter. Myndigheten har sedan 2016 haft kontakt med runt 5 200 konsumenter. Statistik över vad dessa kontakter handlat om används bland annat som underlag för verksamhetsplanering, tillsyn och regelutveckling.

Denna rapport sammanfattar vad konsumentkontakterna om elmarknaden handlat om. Rapporten fokuserar främst på utvecklingen under 2018–2019 och beskriver kortfattat hur Ei arbetat med de problem på elmarknaden som konsumenter hör av sig om.

Eskilstuna, april 2020

Anne Vadasz Nilsson
Generaldirektör

Mattias Johansson
Projektledare

Innehåll

Sammanfattning **3**

1 Inledning **5**
1.1 Klagomål från konsumenter visar en del av verkligheten 5

2 Elmarknaden **7**
2.1 Så är elmarknaden organiserad 7
2.2 Konsumentstödjande myndigheter och organisationer 9
2.3 Vad skiljer ett klagomål från en fråga? 11
2.4 Allmänna slutsatser om elkunderna 12

3 Elnät **15**
3.1 Den löpande elnätsavgiften 15
3.2 Villkoren för att ansluta sig till elnätet 20
3.3 Många eller långa elavbrott 21
3.4 Vilka elnätsföretag klagades det mest på? 24

4 Elhandel **26**
4.1 Klagomål om processen fram till att ett avtal tecknats 27
4.2 Klagomål under avtalets löptid 29
4.3 Klagomål efter att ett avtal löpt ut 31
4.4 Vilka elhandlare klagades det mest på? 32

5 Trender och nya frågor **38**
5.1 Trender vad gäller klagomål till Ei 38
5.2 Internationellt samarbete kring elmarknaden 40
5.3 Egenproduktion 42
5.4 Slutsatser och framtiden 43

Sammanfattning

Mellan 1 200 och 1 400 konsumenter vänder sig varje år till Energimarknadsinspektionen (Ei) med frågor och klagomål. De flesta av klagomålen under 2018 och 2019 riktade sig mot elnätsföretag på den reglerade delen av elmarknaden. En tredjedel riktade sig mot elhandelsföretag (elhandlare) på den konkurrensutsatta delen av elmarknaden.

Klagomålen mot elnätsföretagen har under de senaste fem åren främst handlat om storleken på deras avgifter, men även om hur avgifterna är uppbyggda. Här har Ei under de senaste två åren dock sett en minskning av antalet klagomål. Det kan bero på att avgifterna, som höjdes kraftigt mellan 2014 och 2017, inte höjts lika kraftigt under de två senaste åren. Endast en mindre del av klagomålen om elnät handlade om villkoren för att ansluta sig till elnätet och förekomsten av elavbrott.

Vad gäller den konkurrensutsatta delen av elmarknaden har Ei däremot sett en ökning av antalet klagomål vad gäller olika typer av oschyssta affärsmetoder, till exempel elhandlare som tillämpar oskäliga avtalsvillkor eller genomför byte av elhandlare utan konsumentens godkännande. Här är det tydligt att det handlar om en handfull elhandlare som drar på sig merparten av alla klagomål.

Det är också tydligt att många kunder överraskas av enskilda avtalsvillkor som de inte uppfattat när de tecknade sitt elavtal. Avtalet förlängs med en ny bindningstid, uppsägningstiden är längre än kunden räknat med och priset blev högre än väntat. Kunder uttrycker sitt missnöje och känner sig ibland lurade. I en del fall kan Ei konstatera att företagets agerande inte strider mot regelverket samt att villkoren är tillåtna och fanns beskrivna i avtalet. I andra fall har det funnits anledning för Ei att undersöka frågan vidare och inleda tillsyn mot företaget.

I den här rapporten går vi igenom de vanligaste klagomålen på respektive del av elmarknaden och hur Ei arbetar med de frågor som klagomålen avser.

Ei:s arbete skiljer sig beroende på vilken del av elmarknaden klagomålen gäller. På den reglerade delen av marknaden handlar det ofta om att förklara regelverket som begränsar elnätsföretagens intäkter, men även att föreslå förändringar i gällande lagstiftning till regeringen. Under de senaste åren har också regelverket förändrats och förtydligats.

På den konkurrensutsatta delen av marknaden kan klagomålen leda till att Ei inleder tillsyn mot elhandlare som inte följer regelverket. Samtidigt är det tydligt att en stor del av klagomålen mot elhandlare, till exempel det ökade antalet klagomål om oschyssta affärsmetoder och även många av klagomålen om enskilda avtalsvillkor, ligger inom Konsumentverkets tillsynsansvar. Detta innebär att Ei och Konsumentverket för en nära dialog för att fler företag ska följa regelverket och konsumenternas intresse ska tas tillvara.

Bestämmelserna i det nya europeiska elmarknadsdirektivet, som ska vara införda i svensk lagstiftning den 1 januari 2021, innebär att Ei får ett utökat mandat. Kundbegreppet vidgas så att flera av ellagens nya bestämmelser kommer att omfatta även näringsidkare. Detta är positivt eftersom Ei:s statistik tyder på att näringsidkare är särskilt utsatta för elhandlare som använder sig av oseriösa affärsmetoder. Ei kommer också att få rätt att bedriva tillsyn över elhandlarnas brytavgifter.

1 Inledning

Mellan 1 200 och 1 400 konsumenter[1] vänder sig varje år till Ei med frågor och klagomål om marknaderna för el, fjärrvärme och naturgas. Kontakterna ger myndigheten en bild av hur dessa marknader fungerar och vilka problem som konsumenterna möter. Antalet faktiska kontakter är dock ännu fler då många kontakter ger följdfrågor och upprepade kontakter i samma ärende.

Att Ei får ett stort antal frågor är positivt och kan vara ett tecken på att marknaden fungerar. Det visar på aktiva konsumenter som vill göra medvetna val. Klagomål ger däremot en mer direkt bild av vad som inte fungerar. Både klagomål och frågor hjälper Ei att göra urval, bedriva riktad tillsyn och föreslå förändringar i gällande regelverk.

Samtidigt är det viktigt att betona att statistik över klagomål inte ger hela bilden av hur den svenska elmarknaden fungerar. Därför genomförde Ei under 2018, tillsammans med övriga nordiska tillsynsmyndigheter[2], en kundundersökning där 6 000 hushållskunder fick svara på ett 30-tal frågor om hur de upplever valet av elavtal och elmarknaden i stort.

Denna rapport sammanfattar vad kontakterna om elmarknaden handlat om och drar slutsatser från kundundersökningen samt genomförda regel- och lagförändringar som påverkar slutkundsmarknaden. Rapporten kommenterar till viss del även utvecklingen sedan 2016 för att sätta förändringarna i ett något längre tidsperspektiv och därigenom ge en tydligare bild av elmarknaden idag.

Att klagomål om fjärrvärme- och naturgasmarknaderna, som Ei också reglerar, inte tas upp i rapporten beror på att de är ytterst få (endast 2 procent av samtliga klagomål under 2018 och 2019 handlade om dessa två marknader).

Rapporten är en fortsättning på och uppdatering av Ei:s tidigare rapport *Konsument på elmarknaden – Klagomålsstatistik 2014–2017 (Ei R2018:07).*

1.1 Klagomål från konsumenter visar en del av verkligheten

De konsumenter som vänder sig till Ei bidrar till att myndigheten får en bild av hur den svenska elmarknaden fungerar. Samtidigt är vi medvetna om att de klagomål som når Ei endast är en del av verkligheten. Många konsumenter känner inte till Ei och det krävs stort engagemang i en fråga för att en konsument ska ta steget och höra av sig till en myndighet. Det finns också ett stort antal klagomål som konsumenter tar direkt med sina elnäts- och elhandelsföretag. Vår redovisning täcker därmed sannolikt endast en mindre del av de samlade klagomålen på elmarknaden. Uppgifter om Energimarknadsbyråns statistik och

[1] Utöver det kontaktas Ei av ytterligare mellan 200–350 näringsidkare varje år.
[2] Inom samarbetsorganisationen NordREG http://www.nordicenergyregulators.org/

Konsumentverkets tillsyn bidrar dock till bilden av att vår bedömning ligger i linje med andra myndigheters och organisationers uppfattning av den svenska elmarknaden. En blandning av det material som används till grund för denna rapport kan också bidra till att ge en mer omfattande analys och beskrivning om de problem samt svårigheter som finns[3].

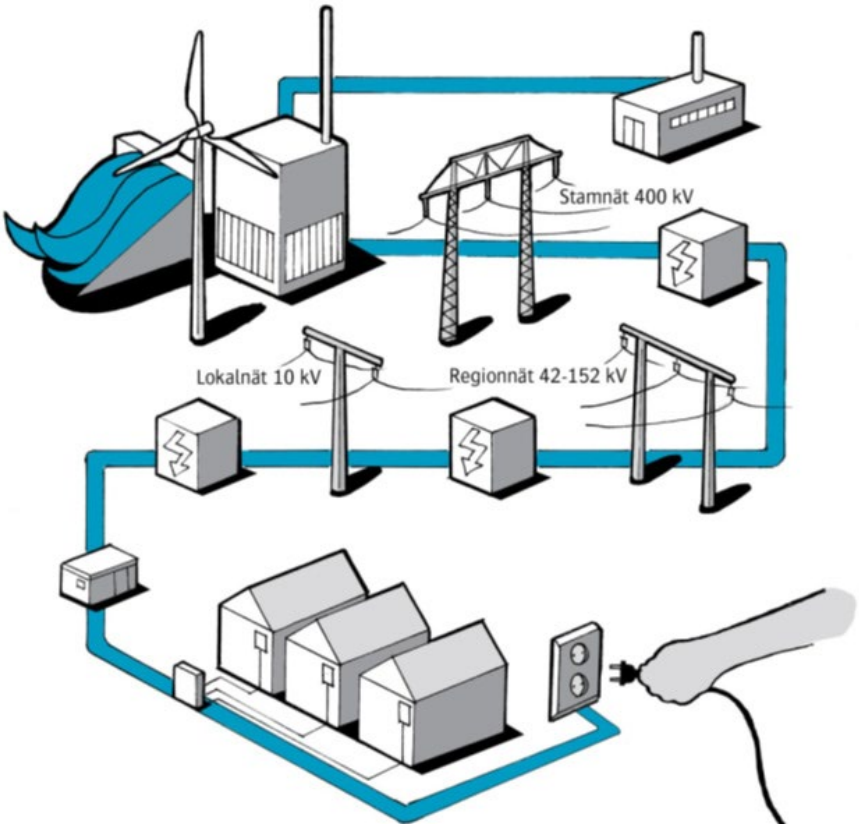
Rapporten inleds med en kort allmän beskrivning av hur elmarknaden är organiserad och de myndigheter och organisationer som konsumenter kan vända sig till för att få hjälp med frågor och klagomål. Detta följs av ett kapitel som sammanfattar klagomålen från elnätskunder och hur Ei arbetar med dessa frågor, samt ett kapitel som sammanfattar klagomålen från elhandelskunder och hur Ei arbetar med dessa. I ett avslutande kapitel visar vi trender och lyfter fram nya frågor som kan påverka utvecklingen framöver.

[3] Konsumentverkets årliga Konsumentrapport (https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/vart-arbete/forskning-och-rapporter/konsumentrapporten/konsumentrapporten-2018/), Klagomålsstatistik från Konsumenternas energimarknadsbyrå (https://energimarknadsbyran.se/om-oss/verksamhetsberattelse/), kundnöjdheten ökade under 2018 men elhandeln har en större kundnöjdhet än elnätsföretagen http://www.kvalitetsindex.se/branschundersokningar/energi/).

2 Elmarknaden

Tillgång till el är en självklar och nödvändig förutsättning för att samhället ska fungera. Samtidigt är el en speciell vara som produceras samtidigt som den används. Produktionen ligger ofta långt ifrån användaren, ibland till och med i ett annat land. Grossistpriset sätts på elbörser och påverkas av en rad faktorer som till exempel efterfrågan, väder samt tillgång på produktions- och överföringskapacitet. Figur 1 nedan visar översiktligt elens väg från producent till användare.

Figur 1– Det svenska elsystemet



I det här kapitlet beskriver vi kort hur elmarknaden är organiserad och vilka myndigheter och organisationer konsumenter kan vända sig till för att få hjälp.

2.1 Så är elmarknaden organiserad

Alla elkonsumenter är kund hos två företag, en elhandlare (vilket benämns som elleverantör i ellagen) och ett elnätsföretag. De är också dessa två typer av företag som står i fokus i den här rapporten.

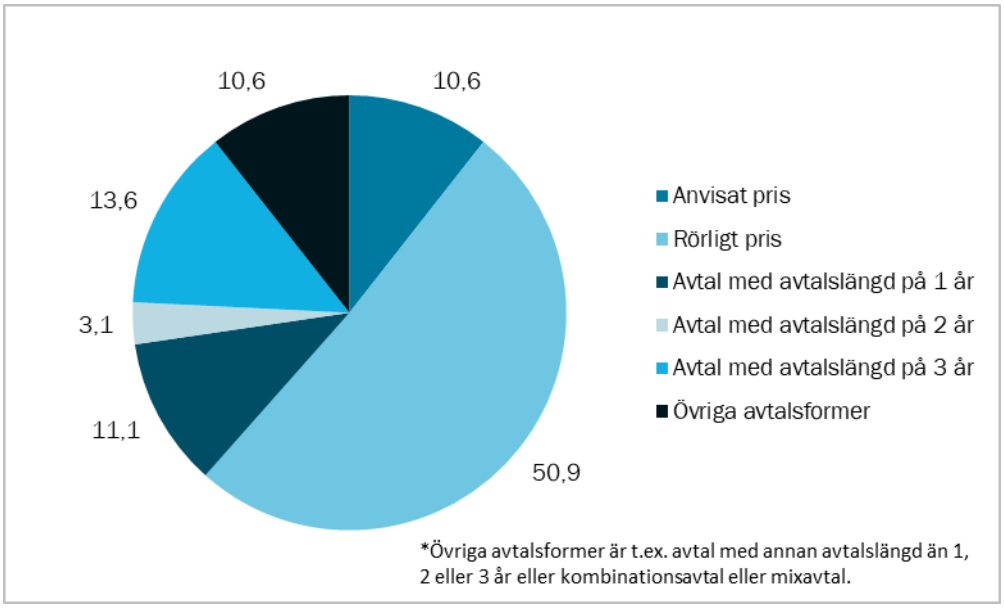
Elnätsverksamhet betraktas som ett naturligt monopol där konsumenten är hänvisad till sitt lokala företag. Monopolet är reglerat av Ei. Elnätsföretagens avgifter begränsas bland annat genom att Ei sätter en övre gräns (en intäktsram)

för hur mycket varje elnätsföretag får ta ut i sammanlagda avgifter av sina kunder. Ramen sätts i förväg och gäller för fyra år i taget. Myndigheten ställer också krav på att elnätsföretagen har få elavbrott, rätt spänningskvalitet och att de kunder som vill ansluta sig till elnätet får göra det till rimliga villkor. Ett elnätsföretag kan tillhöra samma koncern som en elhandlare, men de båda företagen ska enligt lagen drivas åtskilda från varandra.

Elhandelsföretag och elnätsföretag som ingår i samma koncern ska också tydligt ange sin identitet och verksamhet när de vänder sig till enskilda kunder eller allmänheten. Det ska tydligt framgå om det är elnätsföretaget eller elhandelsföretaget som är avsändare[4]. Här har Ei sett brister och genom tillsyn krävt bättring av flera elnätsföretag[5].

Marknaden för elhandel avreglerades 1996 och saknar prisreglering. Här konkurrerar runt 130 elhandlare[6] om 4,6 miljoner hushållskunder[7]. Drygt hälften (51 procent) av de svenska hushållen har valt ett avtal med rörligt elpris som kan förändras en gång per månad. 10,4 procent av kunderna har inte själva valt elavtal och har därför tilldelats en anvisad elhandlare av sitt elnätsföretag och har därmed ett avtal om anvisat pris. De genomsnittliga anvisade priserna var under 2019 cirka 30 procent högre än de genomsnittliga priserna för avtal om rörligt pris[8].

Figur 2– Andel kunder per avtalsform december 2019 (samtliga elområden, källa SCB)



Gemensam nordisk slutkundsmarknad

Danmark, Finland, Norge och Sverige har sedan 2005 arbetat för att skapa en gemensam nordisk slutkundsmarknad där elhandlare i högre utsträckning än idag

[4] Proposition 2010/11:70 s.125 och 252
[5] https://www.ei.se/Documents/Kundnarabestammelser_foretag/Exempelbeslut_3_23.pdf
[6] 134 elhandlare var under december 2019 registrerade på Elpriskollen.
[7] Källa Energimyndigheten
[8] Källa Elpriskollen, hushållskund med årsförbrukning 20 000 kWh.

kan konkurrera över nationsgränserna. Länderna har bland annat enats om fyra områden där harmonisering av lagstiftningen eftersträvas.

- Elhandlaren ska vara konsumentens primära kontakt (vilket hittills införts i Danmark).
- Elhandlaren ska fakturera kostnaden för både elhandel och nät (vilket även det införts i Danmark).
- Processerna kring byten och flytt ska se likadana ut i alla nordiska länder med ett antal standardiserade meddelanden som skickas mellan aktörerna (här har ett arbete gjorts i alla länder, men det kan fortfarande finnas skillnader kvar).
- Nationella informationshubbar ska utvecklas för att hantera all data som skickas mellan aktörerna (vilket hittills införts i både Danmark och Norge).

Ei hade i uppdrag av regeringen att föreslå vilka författningsändringar som krävs för att införa en nationell informationshubb och en elhandlarcentrisk modell. I juni 2017 överlämnade Ei rapporten *Ny modell för elmarknaden (EiR2017:05)* till regeringen. Rapporten innehåller omfattande tillägg och ändringar i lag och förordning. Ett genomförande av reformen innebär ändrade relationer mellan marknadsaktörer och kunder på elmarknaden samt att en svensk elmarknadshubb byggs upp och drivs av Svenska kraftnät. De förslag som Ei lämnade i sin rapport har, när denna rapport publiceras, inte lett till någon ny lagstiftning.

2.2 Konsumentstödjande myndigheter och organisationer

Konsumenter på elmarknaden som har frågor eller klagomål ska i första hand kontakta det företag de är kund hos. I de fall man är missnöjd med svaret eller ifrågasätter om ett företag följer lagen finns ett antal myndigheter och organisationer man kan vända sig till. Det finns ingen skyldighet för energiföretagen att redovisa klagomålsstatistik, vilket det bland annat gör i Storbritannien. Bilden av hur den svenska elmarknaden fungerar bygger därför i hög grad på statistik över klagomål och ärenden hos nedanstående myndigheter och organisationer.

Konsumentverket

Konsumentverket arbetar för ”väl fungerande konsumentmarknader och en miljömässigt, socialt och ekonomiskt hållbar konsumtion”. Konsumentverket har många ansvarsområden men hanterar bland annat vilseledande marknadsföring, prisinformation och oskäliga avtalsvillkor på alla konsumentmarknader, vilket även innefattar elmarknaden. Ei har ett nära samarbete med Konsumentverket, bland annat inom ramen för informationsportalen ”Hallå Konsument”. En konsument kan göra en anmälan till Konsumentverket som är tillsynsmyndighet i frågor om bland annat oskäliga avtalsvillkor och oschyssta säljmetoder.

Konsumentverket har under de senaste åren granskat elhandlares uppsägningstider för avtal och redovisning av jämförpriser[9]. När det framkommit att en elhandlare inte följer bestämmelser kan Konsumentverket begära

[9] Jämförpris ska vara tydligt redovisat, det är vad en kund faktiskt betalar per förbrukad kWh och innefattar alla elavtalets avgifter (t.ex. elpris, avgifter och moms).

korrigering, om detta inte görs inom rimlig tid kan de komma att vidta fler åtgärder.

Energimarknadsinspektionen (Ei)

Ei är en tillsynsmyndighet som arbetar på uppdrag av regeringen och som tillhör Infrastrukturdepartementet. Myndigheten genomför regeringens och riksdagens energipolitik för väl fungerande energimarknader. Myndigheten ska säkerställa att marknadernas aktörer följer lagar och regler inom energimarknadsområdet. Utifrån sin expertkompetens ger Ei också förslag på lagändringar och andra åtgärder för att utveckla energimarknaderna. Av regeringens instruktion till myndigheten framgår även att myndigheten ska verka för att stärka el-, naturgas- och fjärrvärmekundernas ställning och möjliggöra aktiva valmöjligheter genom lättillgänglig och tillförlitlig information.

Konsumenternas energimarknadsbyrå

Konsumenternas energimarknadsbyrå (Energimarknadsbyrån) är en självständig byrå som kostnadsfritt informerar om och ger råd i frågor som rör el, fjärrvärme och gas. Energimarknadsbyråns uppgift är också att fånga upp konsumentproblem inom energimarknadsområdet och föra dem vidare till berörda myndigheter och företag. Energimarknadsbyrån har en styrelse som är tillsatt av Konsumentverket, Energimarknadsinspektionen, Energimyndigheten samt branschorganisationerna Energigas Sverige och Energiföretagen Sverige. Ei hänvisar t.ex. avtalsrättsliga frågor och många näringsidkare till Energimarknadsbyrån.

Energimarknadsbyrån tar emot något fler konsumentkontakter än Ei (under 2019 tog de emot ca 2 800). Det beror bland annat på att det finns en överenskommelse mellan Ei och Energimarknadsbyrån som innebär att byrån är nationell kontaktpunkt för el- och naturgasmarknaden. Vad konsumentkontakterna generellt sett handlar om skiljer sig åt mellan Ei och Energimarknadsbyrån. För Energimarknadsbyrån ligger tyngdpunkten på elhandel[10], medan Ei främst hanterar klagomål och frågor om elnät.

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) är en myndighet som prövar konsumenttvister. Syftet med ARN:s prövning av tvister är att vara ett snabbt, enkelt men ändå rättssäkert alternativ till domstol. Myndighetens beslut är en rekommendation om hur tvisten bör lösas som majoriteten av företagen brukar följa. Tvister mellan en elkonsument och ett energiföretag som varken Ei eller Konsumentverket kan avgöra kan prövas av ARN. Ett exempel kan vara tvister kring avbrottsersättning. Här har ARN har en beloppsgräns på 500 kronor, som innebär att endast anmälningar med ekonomiskt värde över den gränsen prövas. Tidigare var denna beloppsgräns 2 000 kronor.

Energimyndigheten samt lokala energi- och klimatrådgivare

Det finns ett par offentliga instanser i Sverige som erbjuder rådgivning kring energieffektivisering och egenproduktion av förnybar energi.

[10] Konsumenternas energimarknadsbyrå - Verksamhetsberättelse 2019

Behöver konsumenter information och vägledning om att skaffa solceller finns Energimyndighetens *Solelportalen*[11] som lanserades under våren 2019. Där kan kunder hitta vägledning om att skaffa solceller samt göra beräkningar på vad de eventuella vinsterna ett investeringsbeslut om solceller kan ge.

Svenska kommuner har energi- och klimatrådgivare som kan ge privatpersoner och företag kostnadsfri rådgivning om energisparande insatser och energieffektivisering.

Ytterligare rättsmedel

Det kan uppstå situationer där konsumenter inte kommer överens med energiföretaget. Här har konsumenten möjlighet att själv anlita ett juridiskt ombud och gå till domstol (tingsrätt) för att försöka lösa tvisten. Domstolstvister är arbetskrävande och kostar också pengar. En annan nackdel är att konsumenten riskerar att få betala både sina egna och motpartens rättegångskostnader om konsumenten förlorar tvisten. Det gäller dock inte om tvisten gäller ett belopp som är lägre än ett halvt basbelopp[12].

Kunder på elmarknaden som upplever att de blivit lurade eller vilseledda kan även vända sig till polisen som i sin tur kan ta ärendet vidare till åklagare. Ett exempel där polisen kan utreda ett agerande av ett elhandelsföretag är om det kan misstänkas att företaget till exempel har förfalskat en kunds namnteckning eller på annat sätt uppsåtligen agerat bedrägligt mot kunden. Ett exempel är om ett företag framställt en fullmakt utan konsumentens tillåtelse, vilket dessutom kan vara fråga om urkundsförfalskning.

2.3 Vad skiljer ett klagomål från en fråga?

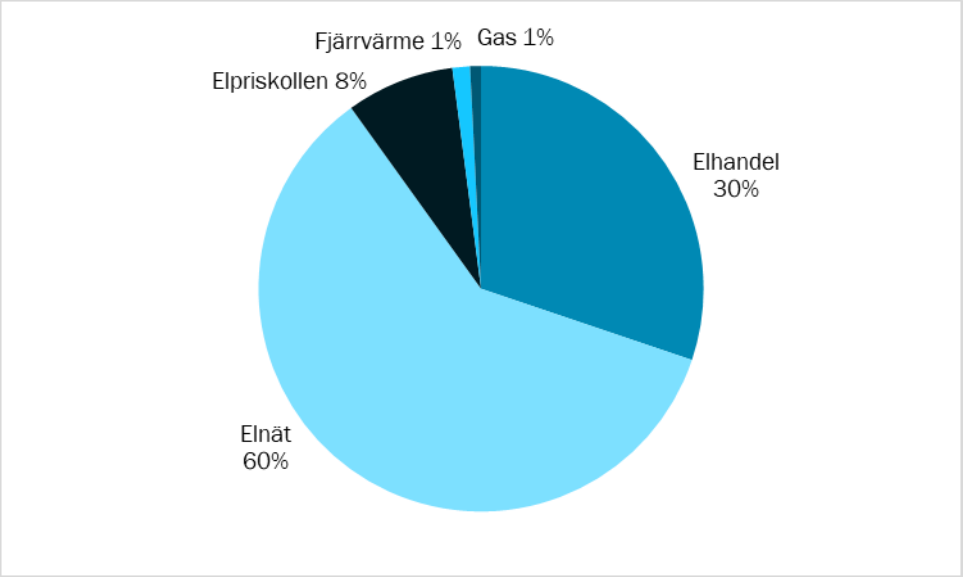
I vår statistik skiljer vi på klagomål och frågor. Kontakter där vi bedömer att konsumenten visar ett missnöje med den aktuella situationen kategoriseras som klagomål. Kontakter som enbart innehåller en begäran om information eller råd kategoriseras som frågor. I några delar av sammanställningen redogör vi också för statistik över anmälningar till Ei. En anmälan är ett klagomål som lett till att Ei inlett tillsyn mot ett energiföretag. Tillsynen innebär att Ei kontaktar företaget, begär information och fattar beslut som, när de vunnit laga kraft, måste följas.

Av Figur 3 framgår att mer än hälften (60 procent) av alla konsumenter som kontaktade Ei under 2018 och 2019 hade frågor eller klagomål om elnät. Var tredje kontakt handlade om elhandel. Ytterst få kontakter handlade om fjärrvärme eller naturgas.

Andelen av klagomålen som avser elnät och elhandel har varit relativt oförändrad sedan 2014.

[11] https://www.energimyndigheten.se/fornybart/solelportalen/
[12] Basbeloppet för 2020 är 47 300 kronor.

Figur 3 – Andel av samtliga konsumentkontakter för 2018 och 2019 per område som Ei reglerar



Diagrammet bygger på ca 2 400 konsumentkontakter

2.4 Allmänna slutsatser om elkunderna

Med omkring 4,6 miljoner hushållskunder är det svårt att dra generella slutsatser om vad som kännetecknar en typisk svensk elkonsument. Från den stora nordiska kundundersökning[13] som genomfördes 2018 går det ändå att urskilja vissa mönster.

Något förenklat kan man säga att en typisk svensk elkonsument har valt elavtal, men att det förmodligen var flera år sedan. Valet gjordes utan att använda sig av en jämförelsesajt och den främsta orsaken för att engagera sig på elmarknaden var möjligheten att spara pengar. Den typiska elkonsumenten har en positiv upplevelse av elmarknaden, tycker att det är lätt att hitta ett avtal som passar de egna behoven och har förtroende för elhandlarnas försäljare.

En typisk svensk elkonsument känner till namnet på sitt elnätsföretag och kan namnge flera elhandlare. Han eller hon uppger att de har bra koll på de viktigaste avtalsvillkoren i sitt elavtal. Den typiska elkonsumenten tycker också att elhandlarens faktura är lätt att förstå och läser informationen på fakturorna.

Tabell 1-3 nedan visar lite mer i detalj hur svenska kunder svarat i undersökningen.

Tabell 1 – Aktivitet, incitament och upplevelse i samband med byte av elavtal

Konsumenter som tecknat elavtal senaste 3 åren svarade på följande sätt	Andel av konsumenterna (%)
Använde jämförelsesajt vid tecknande av elavtal	40
Skäl för att teckna nytt elavtal: spara pengar	39
Skäl för att teckna nytt elavtal: tidigare avtal löpte ut	32

[13] Nordic Customer Survey 2018 - Consumer behavior in the Nordic electricity market

Konsumenter som tecknat elavtal senaste 3 åren svarade på följande sätt	Andel av konsumenterna (%)
Skäl för att teckna nytt elavtal: ville ha bättre villkor	25
Skäl för att teckna nytt elavtal: ville ha ett ”grönt” avtal	7
Tyckte det var okomplicerat att byta elavtal	75
Tyckte det var lätt att hitta ett bra elavtal	63
Litar på sin elhandlares försäljare	59

Tabell 2 - Konsumenters kunskaper om elmarknaden och det egna elavtalet

Kunskaper	Andel av konsumenterna (%)
Kan namnet på sitt eget elnätsföretag	68
Kan namnet på en elhandlare	84
Kan namnet på tre elhandlare	57
Känner till avtalets bindningstid	78
Vet om det egna elpriset kan komma att ändras eller inte	69
Vet om den egna elen är förnybart producerad	59
Vet hur elpriset sätts	62
Tycker fakturan är enkel och lätt att förstå	64
Läser informationen på elhandlarens fakturor	74

De flesta aktiva elkunder är män

En slutsats av den kundundersökning som gjordes 2018 var att män generellt är mer aktiva än kvinnor på elmarknaden. Fler män än kvinnor hade valt elavtal under det senaste året, medan fler kvinnor än män varit inaktiva de senaste fem åren, eller ännu längre tillbaka.

Män hade överlag en något mer positiv upplevelse av elmarknaden. Bland annat var det fler män än kvinnor som tycker att det var lätt att jämföra olika elavtal. Män uppger i högre utsträckning än kvinnor att de läser informationen på elhandlarens fakturor och att de är medvetna om de vanligaste avtalsvillkoren.

Deltagarna i kundundersökningen svarade på ett drygt 30-tal olika frågor. Vad gäller enskilda frågor var skillnaderna mellan könen relativt liten, men den fanns där och visade hela tiden att männen hade en högre grad av aktivitet. Därför måste det ändå konstateras att den var påfallande.

Orsakerna till skillnaderna mellan könen är förmodligen flera samtidigt som elmarknaden troligtvis inte är den enda konsumentmarknad där liknande skillnader kan hittas. En teori är att skillnaderna skulle kunna bero på hur vi fördelar sysslorna i en familj, där ansvaret för att teckna elavtal och betala elfakturan oftare tas av män än av kvinnor.

Tabell 3 - män och kvinnors aktivitet på elmarknaden

Aktivitet	Andel av männen (%)	Andel av kvinnorna (%)
Har någon gång tecknat elavtal	84	79
Har valt elavtal senaste året	36	28
Har inte valt eller jämfört elavtal senaste 5+ åren	5	11
Tyckte det var lätt att jämföra elavtal (vid byte)	64	58
Läser informationen på elfakturan	80	72

Exempel på vad Ei gör för att främja kunders aktivitet och kunskap

Ei arbetar för att svenska elkunder ska göra medvetna val och känna till sina rättigheter och skyldigheter. Myndigheten driver till exempel jämförelsesajten Elpriskollen där konsumenter kan jämföra pris och villkor för elavtal samt hitta råd och annan information. Ei driver också ett frågeforum[14], arbetar aktivt för att fler ska hitta till Elpriskollen samt har nära dialog och samarbete med elmarknadens aktörer i syfte att främja medvetna och aktiva elkunder.

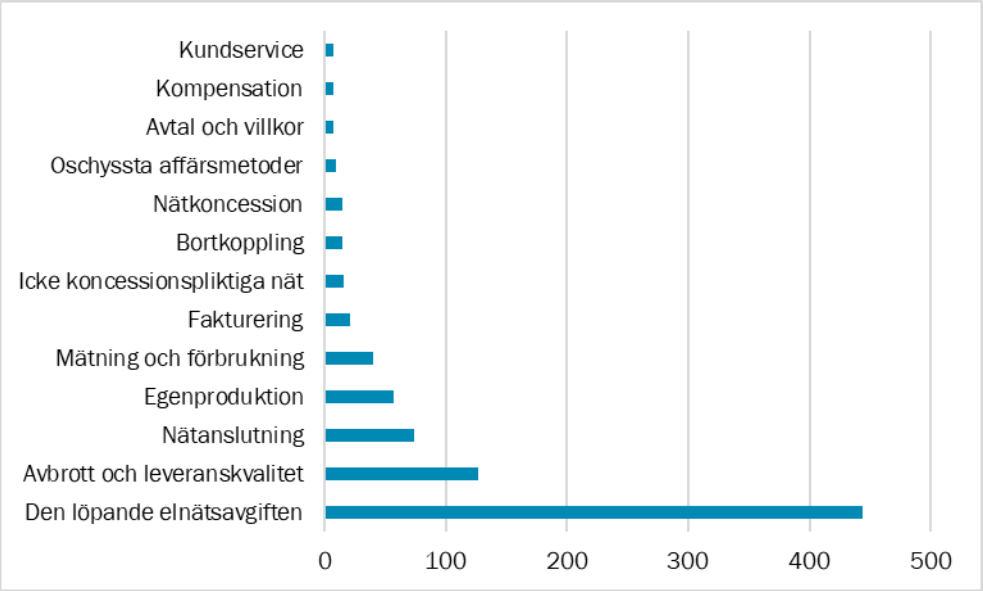
[14] konsumentforum.ei.se/org/energimarknadsinspektionen/

3 Elnät

De konsumenter som hör av sig till Ei med klagomål som rör elnät gör det av flera skäl. Vanligast är att man ifrågasätter den löpande avgiften för att använda elnätet. Andra skäl till att kontakta Ei är återkommande eller långa avbrott samt problem i samband med nyanslutningar till elnätet.

Figur 4 visar hur klagomålen om elnät fördelade sig under 2018 och 2019.

Figur 4 – Antal klagomål om elnät under 2018–2019



Ei fick 2018–2019 sammanlagt 850 klagomål som handlade om elnät.

3.1 Den löpande elnätsavgiften

Lagen säger att den löpande elnätsavgift som alla kunder betalar ska vara objektiv och icke-diskriminerande. Elnätsavgifterna ska också utformas på ett sätt som är förenligt med ett effektivt utnyttjande av elnätet, en effektiv elproduktion och elanvändning. Detta är också ett område där Ei innehar föreskriftsrätt.

Ei anser att ett företags avgifter följer lagen om företagets sammanlagda avgifter dels ligger under den gräns (intäktsram) myndigheten eller en domstol beslutat om, dels är objektiva och icke-diskriminerande (se förklaring lite längre ner i detta kapitel).

Ett elnätsföretag får ta ut avgifter som täcker skäliga kostnader för drift och underhåll samt en rimlig avkastning[15] på det kapital som krävs för att driva

[15] Ei beslutade under 2019 om en rimlig avkastning (real kalkylränta före skatt) på 2,16 procent för tillsynsperioden 2020-2023. Beslutet har överklagats och prövas nu av förvaltningsrätten.

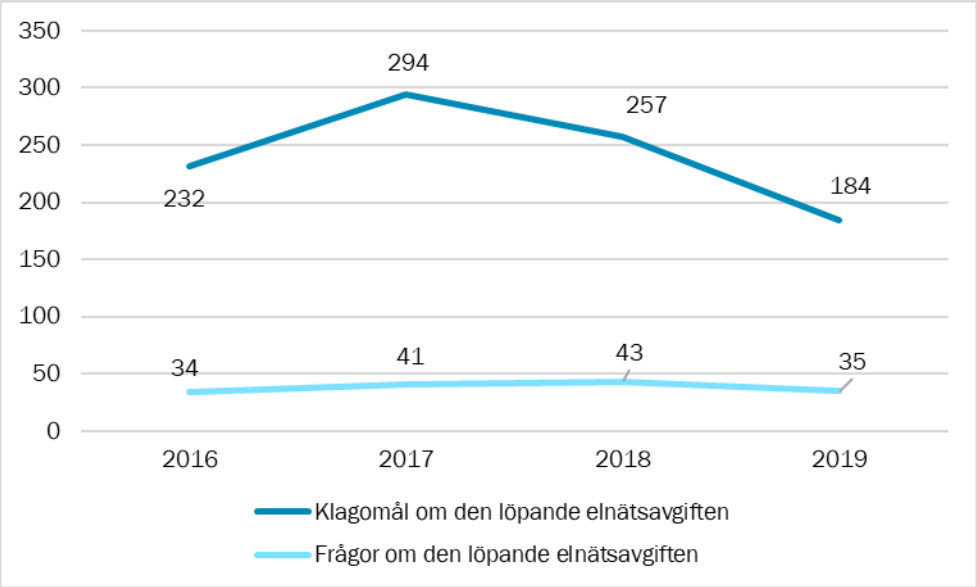
verksamheten. Alla elnät ser olika ut och är olika dyra att driva eftersom bland annat geografin och avståndet mellan kunderna varierar. Därför tillåter Ei olika avgifter i olika delar av landet.

Att avgifterna ska vara objektiva innebär att företagets samlade avgifter för en kundkategori (till exempel villor eller lägenheter) måste reflektera de kostnader som nätföretaget har för just denna kategori. Ett företag får inte gynna en kundkategori på bekostnad av en annan.

Att avgifterna ska vara icke-diskriminerande innebär att ett företaget inte får gynna en kund inom en kundkategori framför någon annan inom samma kundkategori. Likadana kunder ska ha likadana avgifter.

Av Figur 5 framgår att antalet klagomål om de löpande elnätsavgifterna minskat under de senaste två åren, samtidigt som antalet frågor om den löpande elnätsavgiften varit relativt oförändrat.

Figur 5 – Antal klagomål och frågor till Ei om de löpande elnätsavgifterna 2016 till 2019



Ei fick 2018–2019 sammanlagt 1120 frågor och klagomål från konsumenter som handlade om elnät.

Det minskade antalet klagomål om den löpande elnätsavgiften skulle kunna förklaras av att elnätsföretagens avgiftshöjningar minskat något eller planat ut efter 2018. Flest klagomål om den löpande elnätsavgiften fick Ei 2017.

När Ei fattade beslut om de första intäktsramarna 2011 överklagades besluten av ett 100-tal elnätsföretag 2011. Ei har därför varit part i ett stort antal rättsprocesser om elnätsföretagens intäktsramar. Såväl förvaltningsdomstolen som kammarrätten har i flera domar gått på företagens yrkanden och tillåtit betydligt högre ramar än vad Ei först beslutat om. Detta har inneburit att företagen fått rätt att höja sina avgifter, vilket många företag sedan gjort.

Även när Ei beslutade om intäktsramarna för 2016–2019 var det många företag som valde att överklaga besluten. Förvaltningsdomstolen och kammarrätten gick

även denna gång övervägande på företagens linje och tillät dem att höja sina avgifter mer än vad Ei tillåtit i sina beslut.

Sett över tid har utgången i domstolsprocesserna medfört att elnätsföretagen tillåtits att genomföra stora höjningar för många kunder. Av Tabell 4 (nedan) framgår hur mycket de tre största elnätsföretagen Vattenfall, Eon och Ellevio (tidigare Fortum) höjt sina avgifter mellan 1 januari 2016 och 1 januari 2019 för en kund i villa med elvärme[16].

Tabell 4– Procentuell utveckling av elnätsavgifterna och antal klagomål om elnätsavgifter 2016–2019

Elnätsföretag	Antal lågspänning-abonnemang (uttagspunkter) 2018[17]	Utveckling av elnätsavgifterna 2016–2019 (%)	Antal klagomål till Ei om elnätsavgifter 2016–2019	Antal klagomål per 100 000 kunder
Eon	1 029 864	25	212	21
Vattenfall Eldistribution AB	889 864	12	100	11
Ellevio	958 868	12	67	7

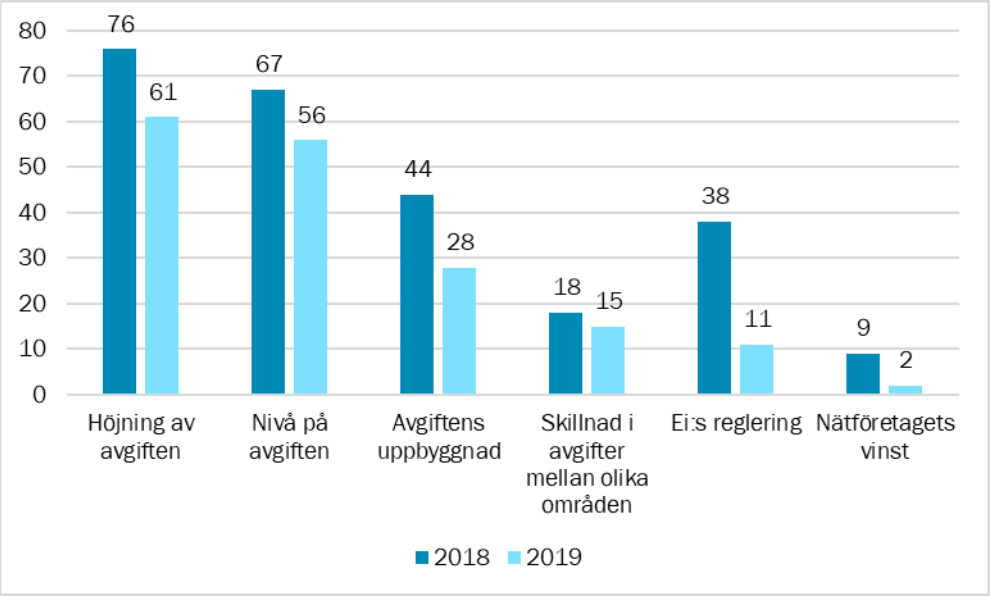
Under hösten 2019 beslutade Ei intäktsramar för 2020–2023. Även dessa beslut har överklagats av merparten av elnätsföretagen, men utgången är inte klar när denna rapport skrivs.

Vad handlade klagomålen om de löpande elnätsavgifterna om?

Ei har sedan 2016 kategoriserat klagomålen på den löpande elnätsavgiften i sex underkategorier. Figur 6 visar hur innehållet i klagomålen förändrats under de två senaste åren. Antalet klagomål har minskat inom alla kategorier. Den största förändringen har skett i kategorin *Ei:s reglering*, där antalet klagomål minskat från 37 stycken 2018 till 11 stycken 2019.

[16] Beräknat på genomsnittliga avgifter för typkund 20 000 kWh/år (Villa med elvärme) i 2019 års priser.
[17] https://www.energimarknadsinspektionen.se/sv/statistik/statistik-inom-omradet-el/Statistik-om-elnat/tekniska-uppgifter-om-elnatsforetagens-verksamhet/

Figur 6 – Fördelning av klagomål om den löpande elnätsavgiften 2018 och 2019



Ei fick 2018–2019 sammanlagt 441 klagomål från konsumenter som handlade om den löpande elnätsavgiften.

För klagomål som rör *Höjning av avgiften* finns ofta en förväntan hos konsumenten om att Ei ska ingripa. Här är många konsumenter upprörda och har svårt att acceptera återkommande och stora procentuella höjningar av elnätsavgiften. Ofta dras paralleller till den allmänna prisutvecklingen i samhället där priset för andra varor och tjänster inte ökat lika kraftigt.

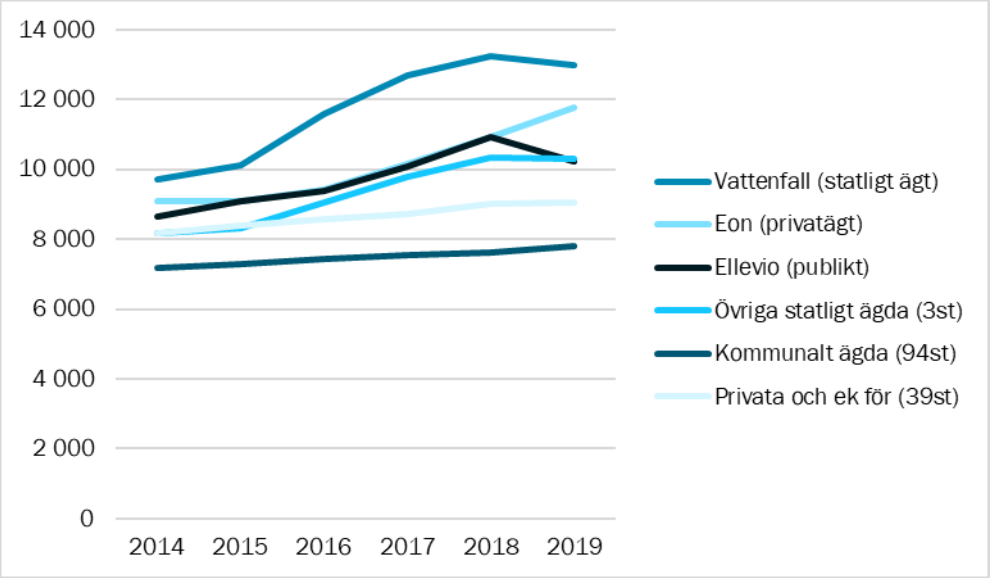
Även vad gäller *Nivå på avgiften* finns ofta en förväntan hos konsumenten om att Ei ska ingripa. Här är det vanligt med frustrerande kunder som jämför nivån på elnätsavgifterna med vad man får betala för elhandelsdelen av fakturan. Många konsumenter har uppfattningen att elledningarna är ”gamla och betalda för länge sedan” och de anser därför inte att elnätsföretagen har rätt att ta betalt för den tjänst de utför. Åtminstone bör tjänsten i dessa fall inte kosta mer än vad elen de köper av elhandlaren gör.

När det gäller klagomål om *Avgiftens uppbyggnad* har de ofta handlat om elnätsföretag som infört effekttariffer[18] eller så klagar konsumenter på fördelningen mellan den fasta och rörliga delen av elnätsavgiften. Vad gäller fördelningen mellan fasta och rörliga delar av avgiften har det blivit vanligare att konsumenter anser att den fasta delen av avgiften är för stor och att energieffektivisering därför inte lönar sig. Samtidigt är det många konsumenter som uppfattar den rörliga delen av nätavgiften som ett sätt för elnätsföretaget att ”ta dubbelt betalt” för elen.

[18] En effekttariff baseras på kundens högsta effekttoppar under en tidsperiod. Beräkningen kan utformas på olika sätt, till exempel kan den högsta medeleffekten under en timma väljas eller ett medelvärde av exempelvis de tre eller fem högsta värdena i en period. Detta skiljer sig från en tariff som sätts efter vilken säkring en kund väljer och/eller antalet förbrukade kWh. Ei är positiv till effekttariffer så länge de är skäliga, objektiva och icke-diskriminerande.

Klagomål om *Skillnaden i avgifter mellan olika områden* kommer ofta från konsumenter med fastigheter i olika elnätsområden. Här har konsumenterna svårt att acceptera orsakerna till dessa prisskillnader. Det som är svårast att få acceptans för är det faktum att företagens olika avkastningskrav påverkar skillnaderna[19]. Figur 7 visar prisutvecklingen för olika ägarformer där Ei:s slutsats är att det finns ett samband mellan ägarform, avkastningskrav och elnätsavgiftens storlek. Samtidigt ska tilläggas att Ei utgår från att samtliga avgifter ligger inom myndighetens beslutade intäktsramar och därmed kan accepteras. Förutom ägarform påverkar till exempel avstånd mellan kunder samt fördelning landsbygd/tätort i ett nätområde elnätsavgifternas storlek.

Figur 7 – Utveckling av elnätsavgifter beroende på ägarform 2014–2019 (viktat medelvärde)



Figur 7 visar utveckling av årlig elnätsavgift för kunder i villa med 20A säkring och en årsförbrukning på 20 000 kWh under perioden 1 januari 2014–1 januari 2019. Årlig elnätsavgift anges exklusive moms i 2019 års prisnivå. Hänsyn har tagits till antal uttagspunkter för samtliga serier, uppräkning har skett med januari-värden för KPI (1980=100).

Kontakterna som kategoriserats som *Ei:s reglering* utgörs av konsumenter som är kritiska till hur regleringen fungerar. För dessa konsumenter är den huvudsakliga anledningen till att kontakta Ei att de vill framföra kritik mot myndigheten. Kritiken utgår dock ofta från de senaste årens avgiftshöjningar.

Klagomål från konsumenter om *Nätföretagens vinst* är mycket ovanliga.

Ei reglerar inte skatter utan dessa beslutas av riksdagen. När energiskatten den 1 januari 2018 flyttades från elhandelsfakturan till elnätsfakturan hörde ett 20-tal konsumenter av sig med frågor eller klagomål om nivån på skatten eller med åsikter eller frågor om flytten. Kontakter om energiskatten minskade under våren 2018 och har sedan dess legat kvar på låga nivåer.

[19] Det finns elnätsföretag, till exempel vissa kommunalt ägda, som väljer att ta ut en lägre avkastning än Ei:s intäktsramar tillåter. Det finns även elnätsföretag som väljer att ta ut hela den avkastning som Ei:s intäktsramar tillåter.

Utveckling av regleringen av elnätsavgifter

I oktober 2017 lämnade Ei över nya förslag till regeringen om hur regelverken kring elnätsavgifterna kan skärpas[20]. Hösten 2018 beslutade regeringen om skärpta regler för tillsynsperioden 2020–2023. De nya reglerna innebär bland annat att flera bestämmelser preciserats när det gäller hur en rimlig avkastning ska beräknas, vilket påverkar nivån på vinsterna för elnätsföretagen. Målet med det nya regelverket är rimliga avgifter för Sveriges elnätskunder. Totalt för hela kundkollektivet förutspås elnätsavgifterna sänkas med 20 procent under perioden 2020–2023 jämfört med föregående fyraårsperiod 2016–2019.

Det kan dock finnas undantag. Enskilda elnätsföretag kan fortfarande komma att höja sina avgifter, till exempel om de tidigare inte tagit ut hela sin tillåtna vinst[21], men nu väljer att göra det i den pågående intäktsramsperioden. Behov av framtida investeringar ska dock vara inkluderade i företagens intäktsramar.

I klagomålen om de löpande elnätsavgifterna har Ei tidigare sett exempel på elnätsföretag som i sin brevväxling med sina kunder skriver att avgiftshöjningar ”beslutats av Ei”. Detta har gett en felaktig bild eftersom Ei inte beslutar om enskilda avgifter utan endast sätter en intäktsram. Här har Ei under senare år haft dialog med Energiföretagen Sverige (intresseorganisation för energiföretag inom el och fjärrvärme) och enskilda elnätsföretag med syfte att få monopolföretagen att bli bättre på att själva förklara och motivera höjningarna för sina kunder. Det är Ei:s uppfattning att denna typ av klagomål minskat.

Parallellt med detta har Ei arbetat kontinuerligt med att förbättra och utveckla sin kommunikation om nätreglering genom bättre svar på enskilda klagomål och tydligare information på webbplatsen.

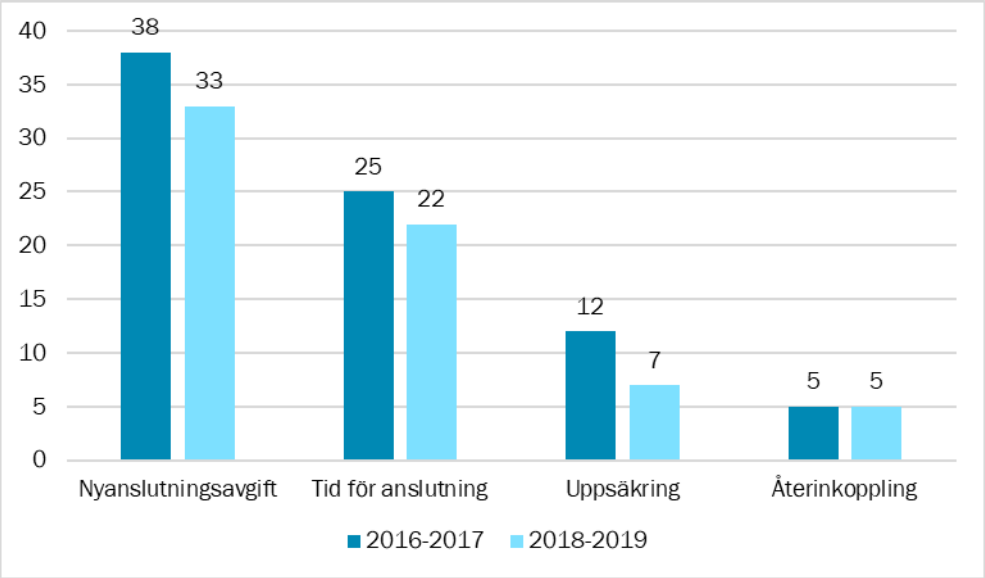
3.2 Villkoren för att ansluta sig till elnätet

Elnätsföretaget har monopol inom sitt geografiska område, och är därför skyldigt att ansluta nya kunder. Om någon vill ansluta en fastighet till elnätet har elnätsföretaget i området rätt att ta ut en anslutningsavgift. Figur 8 visar att klagomålen minskat 2018–2019 jämfört med föregående tvåårsperiod.

[20] Nya regler för elnätsföretagen inför perioden 2020–2023 (Ei R2017:07)

[21] Ei sätter en intäktsram som anger den övre gränsen för hur mycket ett elnätsföretag får ta ut i avgifter från sina kunder. Vissa elnätföretag väljer att ta ut mindre än den tillåtna gränsen.

Figur 8 – Vanligaste frågor och klagomål 2018–2019 jämfört med 2016–2017



Ei fick 2016–2019 sammanlagt 150 klagomål från konsumenter som handlade om nätanslutning.

Merparten av klagomålen från konsumenter om *Nätanslutning* under perioden 2016–2019 handlade om avgiften för att ansluta sig till elnätet. Övriga kontakter handlade om konsumenter som ansåg att det tog allt för lång tid att ansluta sig till elnätet, villkoren för att få byta till en högre säkring samt villkoren för att återansluta sig till elnätet.

Utöver ovan nämnda klagomål om nyanslutningar var det 2016 till 2019 över 80 konsumenter som vände sig till Ei och fick sin anslutningsavgift prövad.

Ei:s prövning av villkoren för att ansluta sig till elnätet

Ei har sedan 2010 en schablon för vad det som mest får kosta en konsument att ansluta fritidshuset eller den nybyggda villan till elnätet[22]. Ei:s uppfattning är att de flesta elnätsföretag följer denna schablon som innebär att de flesta hushållskunder betalar samma avgift för alla anslutningar som är upp till 200 meter. För längre anslutningar än 200 meter tillkommer en ytterligare avgift per meter.

Ei uppdaterar sedan 2019 schablonen varje år. Detta sker genom att kostnaderna indexeras för att på så sätt följa den generella kostnadsutvecklingen för de delar som ingår i en anslutning. Detta görs för att anslutningsavgiften bättre ska spegla den verkliga kostnaden som nätföretaget har för att ansluta en ny kund till elnätet. De senaste värdena började gälla den 1 januari 2020.

3.3 Många eller långa elavbrott

Under 2018 och 2019 kontaktade runt 130 konsumenter Ei om *Avbrott och leveranskvalitet.* De två vanligaste skälen till att klaga var att man hade många avbrott (48 klagomål) eller dålig spänningskvalitet (35 klagomål). Klagomålen om

[22] Schablonen gäller anslutningar med en säkring på 16–25 Ampere och ett avstånd på upp till 1 800 meter mellan kunden och anslutningspunkten i det befintliga elnätet.

Spänningskvalitet handlade om bland annat förstörd utrustning och felaktig spänning i vägguttagen.

Det förekom även klagomål från konsumenter som var missnöjda med den information de fått av elnätsföretaget i samband med ett avbrott, bland annat om rätten till skadestånd och ersättning. Här ska elnätsföretag informera sina kunder om rätten till avbrottsersättning och skadestånd[23]. Ei kan notera att antalet klagomål som handlade om avbrott som var längre än 24 timmar ökade från 3 stycken under 2016–2017 till 16 stycken under 2018–2019.

Så arbetar Ei med leveranskvalitet

Under våren 2018 genomförde Ei en tillsynsinsats där alla elnätsföretag med kunder som drabbats av avbrott längre än 24 timmar och/eller som drabbats av fler än elva avbrott under 2016 fick beskriva vilka åtgärder de ska vidta för att minimera antalet avbrott. Företagen förelades även att skicka in en tidsplan till Ei som beskriver när åtgärderna ska vara genomförda.

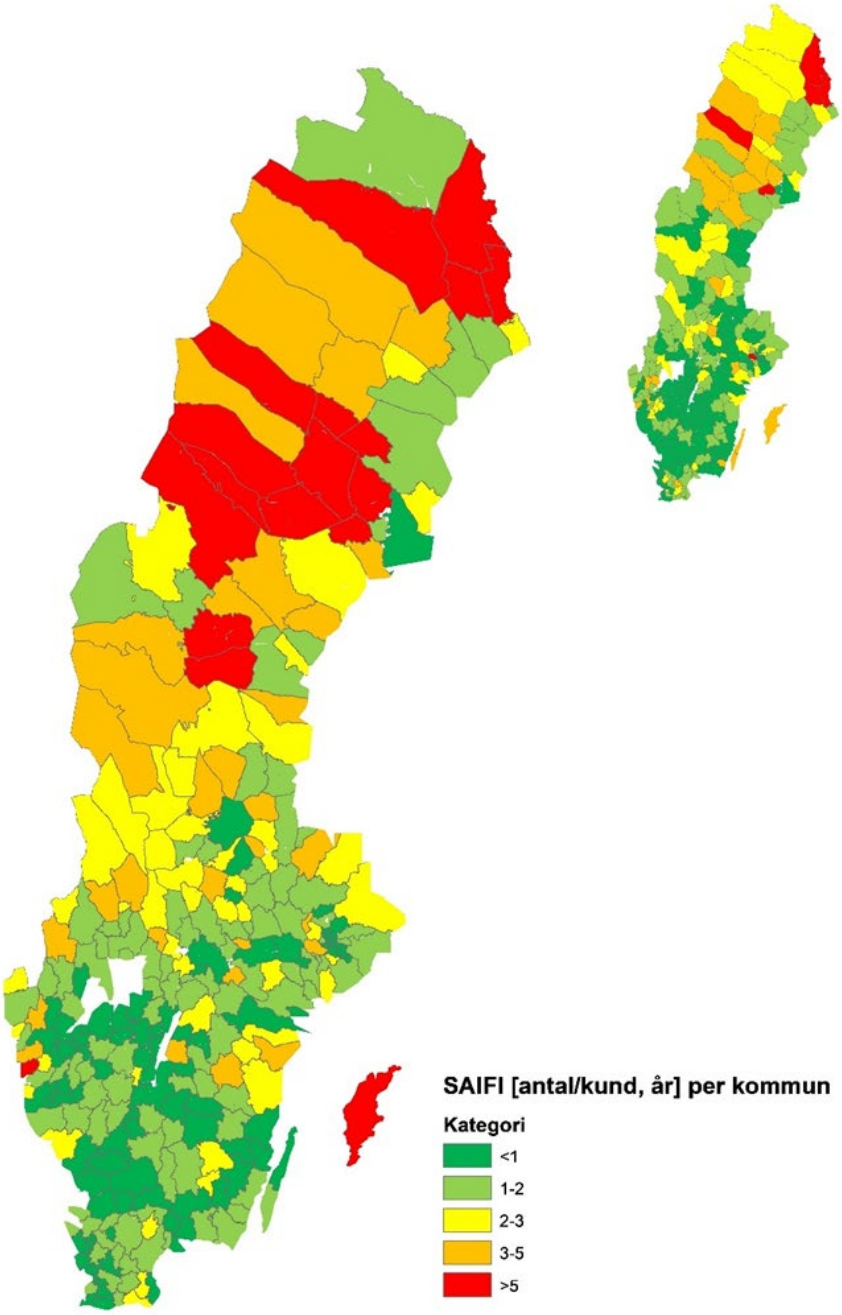
Resultatet av tillsynen, som publicerades i slutet av 2019[24], visar att mer än 80 procent av dessa avbrott berodde på väderförhållanden. Främst handlar det om träd som fallit på ledningarna. Åska och andra väderrelaterade avbrott var orsak till nästan lika många avbrott. Ei har nu förelagt elnätsföretagen att redovisa vilka åtgärdsplaner som finns för att komma tillrätta med problemen. Den vanligaste åtgärden är trädfällning och röjning. Nästan lika vanligt är olika isolerande åtgärder som till exempel byte till isolerade elledningar som bättre står emot fallande träd och kortslutning

Tillsynen utgår från de avbrottsdata som elnätsföretagen är skyldiga att varje år rapportera till Ei. Ei presenterar årligen en sammanställning som baseras på dessa avbrottsdata där den senaste, som publicerades i december 2019, avser avbrott och störningar under 2018.[25] Här konstateras bland annat att medelavbrottstiden per kund var 97 minuter och att en svensk elkund hade i genomsnitt 1,5 avbrott.

Figur 9 visar samtidigt att det finns variationer mellan olika nätområden i Sverige där problemen generellt sett är större i norra Sverige än i södra.

[23] Ei:s föreskrift EIFS2013:4
[24] Ei PM2019:2
[25] Leveranssäkerhet i Sveriges elnät 2018 (Ei R2019:05)

Figur 9 – Genomsnittligt antal långa oaviserade avbrott per kund (SAIFI) under 2018 (miniatyrkarta för jämförelse med 2017) uppdelat per kommun



Störst påverkan på leveranssäkerheten har större väderhändelser. Året 2018 var relativt lugnt vädermässigt. Även om vädret spelar störst roll för utfallet, finns det dock indikationer på att leveranssäkerhetshöjande åtgärder i elnäten börjar ge viss effekt över tid. Det behövs dock längre dataserier och mer analys för att dra några säkra slutsatser om det.

Under 2018 drabbades nästan 3 500 lokalnätskunder av minst ett avbrott över 24 timmar. Det är färre än de flesta av åren sedan 2010 då Ei började samla in dessa uppgifter i sitt nuvarande system, men fler än under närmast föregående år. Med tanke på att Sverige inte drabbades av några större stormar under 2018 konstaterar

Ei därför att året var ett relativt dåligt år för kunderna vad gäller leveranssäkerhet. Tabell 5 nedan visar antal och andel kunder som drabbats av långa elavbrott.

Tabell 5 – Antal och andel långa elavbrott 2018 (2017 inom parentes)

	Antal kunder	Andel kunder
Kunder med elavbrott ≥ 12 timmar	44 954 (11 016)	0,81 % (0,20 %)
Kunder med elavbrott ≥ 24 timmar	3 490 (988)	0,06 % (0,02 %)

Avbrottsersättning ska betalas ut automatiskt

Om ett oplanerat elavbrott inträffar och varar minst 12 timmar i en följd har en konsument rätt till avbrottsersättning. Ersättningen ska motsvara 12,5 procent av den beräknade årliga nätkostnaden, men minst 1 000 kronor. Storleken på ersättningen ökar sedan i trappsteg med 25 procentenheter, eller minst 1 000 kronor, per varje påbörjad 24-timmarsperiod.

Med anledning av kundklagomål mot Eon hade Ei under 2019 en dialog med företaget om att företaget räknade avbrottstiden från det klockslag då kunden hörde av sig och anmälde felet, inte verklig avbrottstid som i de flesta fall finns registrerad i elmätaren. Eon:s sätt att räkna gjorde att kundernas avbrottstid blev kortare, vilket i sin tur ledde till att företaget betalade ut mindre i ersättning till avbrottsdrabbade kunder än vad dessa var berättigade till. Dialogen mellan Ei och Eon utmynnade i att företaget har ändrat sina rutiner och utgår från verklig avbrottstid när avbrottsersättning ska beräknas.

3.4 Vilka elnätsföretag klagades det mest på?

Under 2019 tog Ei emot klagomål mot 36 olika elnätsföretag. Tabell 6 visar de elnätsföretag som fått 10 eller fler klagomål under perioden. Samtidigt ska betonas att vi för en relativ stor andel av klagomålen (närmare 40 procent) saknar information om vilket företag konsumenten är missnöjd med.

Tabell 6 - Antal klagomål per elnätsföretag 2019

Elnätsföretag	Antal lågspänning-abonnemang 2018	Antal klagomål	Antal klagomål per 100 000 kunder	Ei har bedrivit tillsyn 2017
Eon	1 029 864	79	8	Ja
Vattenfall Eldistribution AB	889 864	64	7	Ja
Ellevio	958 868	23	2	Ja

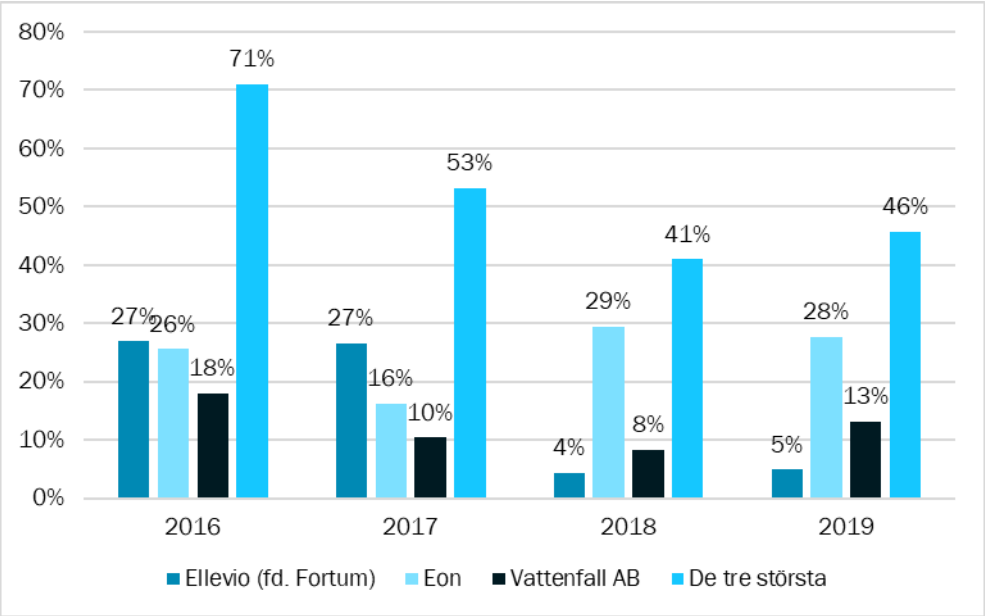
Det är naturligt att de tre stora elnätsföretagen har flest klagomål eftersom de har strax under 50 procent av alla kunder. Här kan dock noteras att Eon och Vattenfall har fler klagomål per 100 000 kunder än Ellevio. Tabell 7 nedan visar att Eon är det elnätsföretag som har högst andel klagomål om den löpande elnätsavgiften.

Tabell 7 – Vanliga orsaker att klaga på elnätsföretagen Eon, Ellevio och Vattenfall (% av alla klagomål)

Elnätsföretag	Andel klagomål om den löpande elnätsavgiften (%)	Andel klagomål om avbrott och spänningskvalitet (%)	Andel klagomål om egenproduktion (%)	Andel klagomål om övriga ämnen (%)
Eon	66	15	7	12
Ellevio	39	22	13	26
Vattenfall Eldistribution AB	37	17	17	29

Av Figur 10 framgår att de tre största elnätsföretagens totala andel av klagomålen tidigare översteg den totala marknadsandelen för dessa tre företag. Detta var särskilt tydligt under 2016. Under senare år har de tre företagens andel av klagomålen dock legat något under deras marknadsandel. Förklaringar till att klagomålen mot de tre största elnätsföretagen blivit färre kan vara avgifterna inte höjts lika mycket under senare år, att elnätsföretagen blivit bättre på att förklara höjningarna och det nya regelverket som ska ge en sänkning av de totala elnätsavgifterna presenterades under 2018.

Figur 10 – De tre största elnätsföretagens andel av klagomålen om elnätstarifferna 2016–2019 (%)



4 Elhandel

De flesta[26] konsumenter kan fritt välja vilken elhandlare de vill köpa sin el från. Det finns 134 elhandlare[27] att välja mellan och Ei:s jämförelsesajt elpriskollen.se visar vilka företag som just nu har lägst priser i vart och ett av Sveriges 4 prisområden (Se SE1, SE2, SE3 och SE4 i Figur 11).

Figur 11– Prisområden i Norden

De konsumenter som hör av sig till Ei med klagomål om elhandel gör det av flera anledningar. Det här kapitlet sammanfattar klagomålen och hur Ei jobbar med dessa frågor. Eftersom även Konsumentverket granskar elhandlare, till exempel vad gäller marknadsföring och vissa avtalsvillkor, beskriver vi även några av Konsumentverkets insatser.

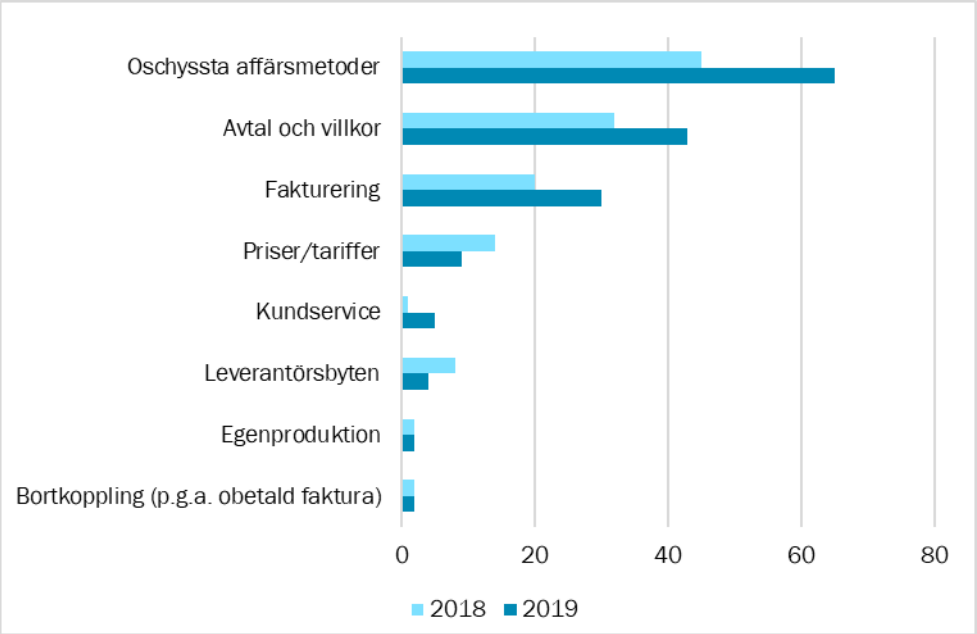
Under de senaste två åren har Ei fått 302 klagomål från konsumenter som handlat om elhandel. Figur 12 nedan visar att de vanligaste klagomålen 2018 och 2019

[26] Exempel på konsumenter som inte kan välja elavtal är hyresgäster där elen ingår i hyran eller hushåll i bostadsrätt där bostadsrättsföreningen ensam står som elnäts- och elhandelskund.
[27] December 2019

handlade om *Oschyssta affärsmetoder* (37 procent av alla klagomål), *Avtal och villkor* (29 procent) samt *Fakturering* (17 procent).

När det gäller *Oschyssta affärsmetoder* och *Avtal och villkor* saknar Ei ofta befogenheter att agera mot den elhandlare som klagomålet gäller då det vanligtvis hamnar utanför ellagens bestämmelser och därmed Ei:s mandat. I dessa fall har vi istället förklarat regelverket för konsumenten och sedan hänvisat konsumenten vidare till Energimarknadsbyrån, Konsumentverket eller Allmänna reklamationsnämnden.

Figur 12 – Antal klagomål 2018 och 2019 om elhandel



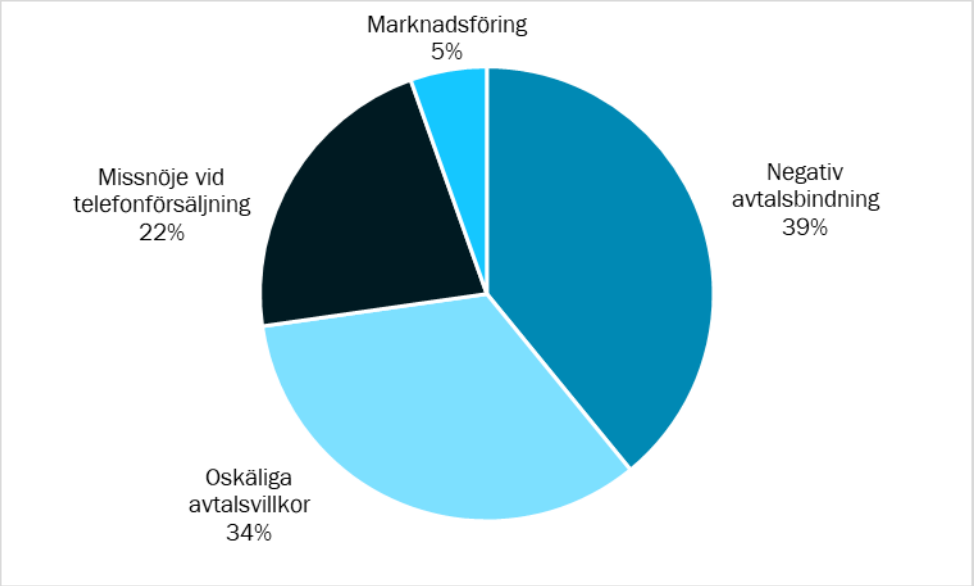
Figuren bygger på 302 klagomål från konsumenter om elhandel under 2018 och 2019.

Nedan följer en beskrivning av de vanligaste klagomålen om elhandel under 2018 och 2019. Vi har valt att sortera klagomålen efter om de gäller något som inträffat innan ett elavtal tecknats, under själva avtalstiden eller efter det att avtalstiden löpt ut.

4.1 Klagomål om processen fram till att ett avtal tecknats

Under 2018 och 2019 fick Ei 110 klagomål från konsumenter om *Oschyssta affärsmetoder*. I Figur 13 visas vad dessa klagomål handlade om. Flest klagomål inom kategorin *Oschyssta affärsmetoder* handlade om *Negativa säljmetoder* (39 procent) och *Oskäliga avtalsvillkor* (34 procent) följt av *Missnöje vid telefonförsäljning* (22 procent).

Figur 13 - Klagomål om oschyssta affärsmetoder 2018 och 2019



Figur 13 bygger på 110 klagomål från konsumenter om oschyssta affärsmetoder under 2018 och 2019.

Negativa säljmetoder innefattar klagomål om negativ avtalsbindning. Det handlar om när konsumenter hävdar att elhandlaren skickat avtalsbekräftelse eller faktura utan att konsumenten sagt ja till att teckna avtal. Negativ avtalsbindning är inte tillåtet och under 2019 inledde Konsumentverket en granskning av elhandlaren som genererat flest antal klagomål (se avsnitt 4.4) angående direktutskick av elavtal. Utskicket var utformat på ett vilseledande sätt och flera konsumenter har uppfattat det som att de varit skyldiga att underteckna avtalet[28]. Bland klagomålen om *Negativa säljmetoder* förekommer även elhandlare som använt sig av ogiltiga fullmakter för att genomföra ett byte.

Det vanligaste klagomålet vad gäller *Oskäliga avtalsvillkor* handlar om mycket långa uppsägningstider och riktar sig mot en enda elhandlare (se mer under avsnitt 4.4). Det förkommer klagomål om avgifter för byte av elhandlare (vilket inte är tillåtet[29]) samt klagomål om höga brytavgifter, det vill säga den avgift en elhandlare kan ta ut[30] för att täcka direkt ekonomisk förlust som uppstår om en kund bryter ett avtal i förtid. Såväl långa uppsägningstider som höga brytavgifter har granskats av Konsumentverket och i flera fall lett till rättelse.

Missnöje vid telefonförsäljning handlar ofta om påstridiga försäljare som forcerat fram ett avtalstecknande under samtalet. Den 1 september 2018 infördes krav på skriftlig bekräftelse vid telefonförsäljning[31], vilket gör det tydligare för konsumenten att ett avtal ingås. Det nya kravet ger även konsumenten en viss betänketid och därmed möjlighet att själv jämföra telefonförsäljarens erbjudanden med andra erbjudanden på marknaden. Ei:s bedömning är att skriftlighetskravet lett till att klagomålen minskat, förutom mot en elhandlare (se 4.4) som 2019 stod

[28] Ärendet avslutades sedan företaget frivilligt rättat sig genom att göra en rad justeringar i själva brevet samt märka ytterkuvertet med "Elavtalserbjudande".
[29] Enligt ellagen ska ett byte genomföras utan särskild kostnad för konsumenten. Se Ei:s beslut mot Storuman Energi (diarienummer 2017-101858). En elhandlare får heller inte ta ut en avgift för att påbörja ett elhandelsavtal, även om avgiften täcker en administrativ kostnad.
[30] Under förutsättning att villkoret finns beskrivet i avtalet mellan elhandlaren och kunden.
[31] Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

för merparten av dessa klagomål. Det är Konsumentverket som har tillsyn över att elhandlarna följer skriftlighetskravet. Under 2019 granskade Konsumentverket tre företag. Två av dessa visade sig följa regelverket, medan ett av företagen inte gjorde det.

Klagomål om fullmakter

Klagomål kopplade till fullmakter har förekommit på elmarknaden ända sedan avregleringen i slutet av 1990-talet. De problem som konsumenterna beskriver klassificerar Ei oftast som en oschysst affärsmetod.

Fullmakter används flitigt, bland annat när en elhandlare för en kunds räkning ska inhämta uppgifter från en tredje aktör. Det sker bland annat inför ett byte av elhandelsföretag då en kund inte känner till sina anläggningsuppgifter eller det nuvarande avtalets bindnings- eller uppsägningstid. Fullmakter regleras i avtalslagen och Ei har inte möjlighet utöva tillsyn baserat på dessa bestämmelser.

Under de senaste fyra åren har Ei tagit emot 71 klagomål där fullmakter funnits med i bilden. Dessa klagomål rör några få elhandlare, varav några inte längre är verksamma och några är representerade i den övriga klagomålsstatistiken.

Energimarknadsbyrån har en guide på sin webbplats om just fullmakter vid tecknande av elavtal.[32] Enligt Energimarknadsbyrån förekommer det i vissa fall att en fullmakt är inskriven bland villkoren i elavtal, därför bör elanvändaren alltid läsa villkoren noga. Fullmakten bör vara så begränsad som möjligt, både när det handlar om hur den kan användas och hur länge den gäller.

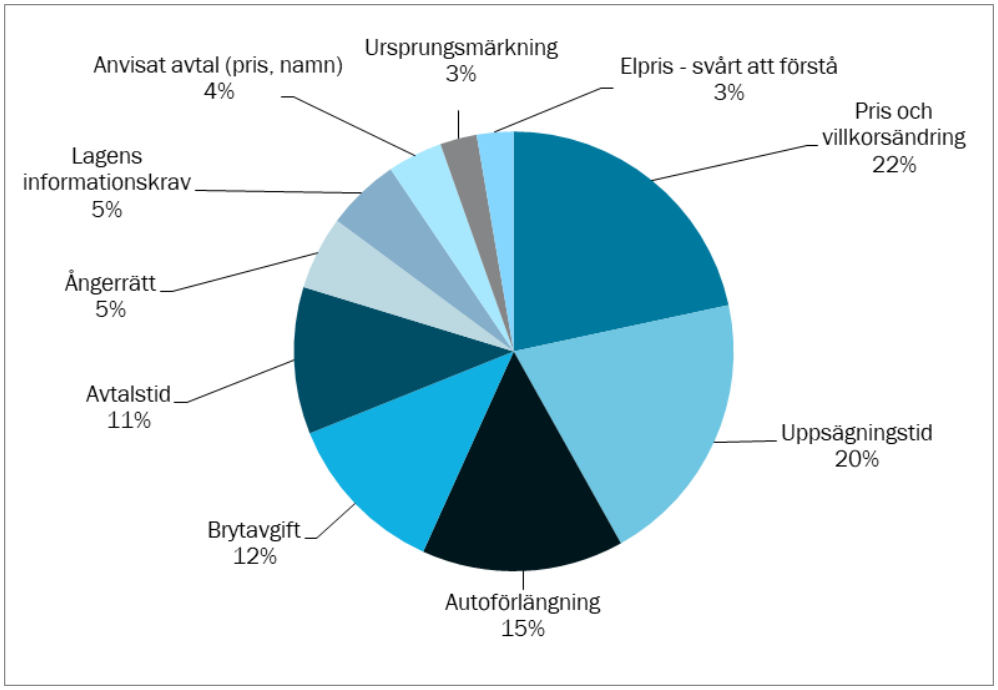
Om problem uppstår uppmanas elanvändaren att återkalla fullmakten och sedan begära en skriftlig bekräftelse på återkallandet. Om det inte är möjligt kan elanvändaren ansöka om en så kallad kraftlöshetsförklaring hos sin lokala tingsrätt.

4.2 Klagomål under avtalets löptid

Under 2018 och 2019 fick Ei 74 klagomål från konsumenter om *Avtal och villkor*. Figur 14 visar att flest klagomål handlade om *Pris- och villkorsändring* (22 procent), *Uppsägningstid* (20 procent), *Automatisk förlängning* (15 procent) samt *Brytavgifter* (12 procent).

[32] https://energimarknadsbyran.se/el/dina-avtal-och-kostnader/valja-elavtal/sa-tecknas-elavtal/inga-eller-avsluta-avtal/fullmakt/

Figur 14 - Klagomål om avtal och villkor för elhandel 2018 och 2019



Figur 14 bygger på 74 klagomål från konsumenter om *Avtal och villkor* vad gäller elhandel.

Klagomålen om *Pris och villkorsändring* har bland annat handlat om konsumenter som fått ett högre elpris efter att elhandlaren justerat kostnaden för elcertifikat efter beslut om höjd kvotplikt. Dessa konsumenter informerades om att elhandlaren endast får göra sådana justeringar om de ursprungliga avtalsvillkoren tillåter det. I de flesta fall saknades dock en skrivning kring detta i avtalsvillkoren. I de fall som elhandlaren inte ändrade sin inställning uppmanade Ei konsumenten att anmäla saken till Konsumentverket.

Klagomålen om *Uppsägningstid* handlar om det avtalsvillkor som anger hur lång tid du är tvungen att stanna i ett elavtal efter att du sagt upp det. Dessa klagomål tangerar de klagomål som sorterar under oschyssta affärsmetoder och handlar om uppenbart otillåtna uppsägningstider som tillämpats av en elhandlare (se mer under avsnitt 4.4) som bland annat haft ett rörligt avtal utan bindningstid men med 24 månaders uppsägningstid. Här är Konsumentverkets inställning att uppsägningstiden för elavtal bör vara maximalt 1 månad. Konsumentverkets uppfattning (februari 2020) är att företaget i fråga rättat sig efter denna rekommendation. Däremot tillämpar företaget fortfarande den långa uppsägningstiden i villkoren för näringsidkare.

Klagomålen om *Brytavgifter* kommer från kunder som tecknat ett nytt avtal innan det tidigare avtalet löpt ut och därför överraskats av en brytavgift[33]. Ei har även fått klagomål om brytavgifter från kunder som hävdar att de aldrig ingått ett elhandelsavtal med elhandlaren (negativ avtalsbindning). Klagomålen kan också ha kommit från konsumenter som reagerat på storleken på brytavgiften.

[33] Brytavgifter är tillåtna, men får inte överstiga elhandlarens direkta ekonomiska förlust som uppstår till följd av att en kund säger upp ett ingånget avtal i förtid. I den nya europeiska energilagstiftning som ska vara implementerad i svensk lagstiftning 2021, tillåts brytavgifter endast för tidsbundna avtal med fast elpris.

Brytavgifter är tillåtna, men ska stå i förhållande till de kostnader elhandlarna har för att förlora en kund innan avtalet löpt ut. Detta kan till exempel vara kostnader för prissäkring om kunden valt ett avtal med fast pris under en viss tidsperiod.

Ei har tidigare konstaterat dels att elhandlarnas brytavgifter varierar kraftigt, dels att vissa av dessa brytavgifter är så höga[34] att de troligtvis inte står i förhållande till elhandlarnas faktiska kostnader, särskilt inte om det handlar om en fast avgift som tas ut i slutet av en avtalsperiod. Konsumentverket har under senare år bedrivit tillsyn mot enskilda elhandlare med höga brytavgifter. De elhandlare som då kontaktats av Konsumentverket angående brytavgifter har ändrat sina avtalsvillkor.

Den nya europeiska energilagstiftning som ska införas 2021 reglerar bland annat när och hur brytavgifter får användas. Under hösten 2019 enades Ei tillsammans med övriga nordiska tillsynsmyndigheter om rekommendationer för hur brytavgifter ska utformas (se avsnitt 5.2).

Exempel på klagomål i kategorin *Avtalstid* är när en konsument visar ett missnöje över att elavtalet inte påbörjats det datum som avtalats, eller har klagomål över elavtalets löptid i allmänhet.

Klagomålen i kategorin *Elpris – svårt att förstå* handlade i de flesta fall om elavtalets olika priskomponenter. I några fall ifrågasatte konsumenten om priset på fakturan överensstämde med det överenskomna priset i avtalet. Här har Ei öppnat tillsyn och gjort bedömningen att elhandlare lämnat bristfällig information[35]. Ei:s bedömning är att konsumenten behöver få information om avtalets samtliga priskomponenter och priset för dessa innan avtalet ingås. Om priset för enskilda komponenter varierar över tid ska konsumenten informeras om det och i dessa fall ska konsumenten också få information om hur priset fastställs.

Även Konsumentverket har granskat just jämförpriser på el vilket lett till att flera elhandlare frivilligt rättat sig efter att brister påtalats.

4.3 Klagomål efter att ett avtal löpt ut

I avtalsvillkoren för ett tidsbestämt elavtal beskrivs vad som händer när avtalet löper ut, bland annat vad som händer om konsumenten inte väljer ett nytt avtal. Ibland placeras konsumenten på ett nytt tidsbestämt avtal, ibland på ett rörligt avtal med kort uppsägningstid. Enligt ellagen ska elhandlaren kontakta konsumenten 90 till 60 dagar innan avtalet löper ut och informera om konsekvenserna om konsumenten inte väljer ett nytt elavtal.

Bland klagomålen om *automatisk förlängning* hittar vi konsumenter som missat att säga upp ett avtal om fast pris i tid (inom den så kallade uppsägningstiden som också anges i avtalet) och därför fått sitt avtal förlängt, ibland till sämre villkor än det ursprungliga avtalet. Tidigare (under perioden 2016–2018) fick Ei många

[34] I granskningen såg Ei flera exempel på brytavgifter på mellan 1 000 och 1 500 kronor för en lägenhetskund (16A, 2 000 kWh/år) som bröt ett 1-årigt avtal om fast pris med 6 månader kvar av avtalstiden.
[35] Tre föreläggande avseende konsumentinformation (Diarienr 2016–102753, 2016–102953 och 2017–101859)

klagomål om ett 3-månaders ”prova-på-avtal” som skulle sägas upp kort efter avtalstecknandet för att inte förlängas med ett avtal med betydligt längre bindningstid och sämre villkor. Detta granskades av Konsumentverket, som dock lade ner granskningen eftersom man konstaterade att avtalet inte längre fanns i elhandlarens utbud.

Med anledning av konsumenternas klagomål om detta och erfarenheter från tidigare tillsyn så tog Ei under 2018 fram en föreskrift[36] som anger vilken information[37] elhandlaren ska lämna till konsumenten 90 till 60 dagar innan det tidsbestämda avtalet löper ut. Det är viktigt att denna information är korrekt så att konsumenten inte riskerar att omedvetet ingå ett avtal som är sämre än övriga alternativ på marknaden.

4.4 Vilka elhandlare klagades det mest på?

Om det framgår registrerar Ei vilket energiföretag ett klagomål handlar om. Under 2018 och 2019 registrerades klagomål mot sammanlagt 31 olika elhandlare och förmedlingsföretag. Det innebär att runt 100 elhandlare inte samlat på sig ett enda klagomål. Tabell 8 visar de elhandlare som under 2018 och 2019 fått 10 eller fler klagomål från konsumenter och näringsidkare. I tabellen anges också vilka elhandlare Ei bedrivit tillsyn mot.

Tabell 8 – Elhandlare med flest klagomål 2018 och 2019

Elhandlare	Antal klagomål från konsumenter	Antal klagomål från näringsidkare	Ei har bedrivit tillsyn 2018–2019	Granskade av Konsumentverket 2018–2019
Stockholms Elbolag	49	35	Ja	Ja
Göta energi ab	27	4	Nej	Ja
Finergy	14	2	Ja	Nej
Nordisk krafthandel	13	12	Ja	Nej
Fortum	11	0	Ja	Nej
Telinet Energi AB	11	0	Ja	Ja
GNP Energy	10	1	Ja	Nej

[36] EIFS 2018:1

[37] Att de fortsätter som kund om de inte gör ett aktivt val, det nya avtalets avtalstyp, bindningstid, uppsägningstid och pris.

Tabell 9 nedan visar de företag som fått 10 eller fler klagomål under de senaste fyra åren 2016 till 2019. Sammanlagt 69 olika elhandlare fick klagomål under perioden.

Tabell 9 – Elhandlare med 10 eller fler klagomål under perioden 2016–2019

Elhandlare	Antal klagomål från konsumenter	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
Mölndal Energi AB	10	0	Nej	Ja
GNP Energy	10	1	Ja	Ja

Elhandlaren med flest klagomål

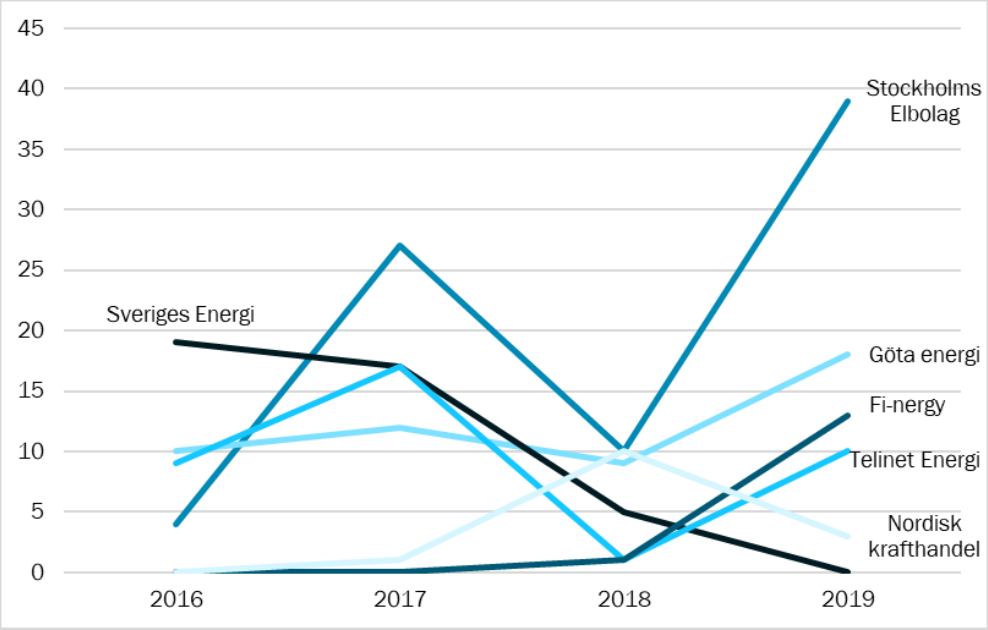
Vilka elhandlare som fått flest klagomål har delvis varierat från år till år. Figur 15 visar att Stockholms Elbolag började få klagomål 2017 och har sedan legat högt i klagomålsstatistiken under de tre senaste åren. 2019 hade företaget dubbelt så många klagomål från konsumenter (39) som tvåan på listan Göta Energi som hade 18 registrerade konsumentklagomål. Stockholms Elbolag är en elhandlare som ofta kommer högt upp på Elpriskollens och andra prisjämförelsesidors topplistor eftersom de erbjuder låga elpriser.

Ei noterar att Stockholms Elbolag fått flest klagomål från såväl konsumenter som näringsidkare, oavsett om det handlar om de senaste två åren eller de senaste fyra åren. Som tidigare nämnts handlade merparten av klagomålen om oschyssta affärsmetoder, ett område där Ei till stor del saknar lagstöd för att bedriva tillsyn.

Under 2019 handlade 12 av klagomålen från näringsidkare mot Stockholms Elbolag om att företagets telefonsäljare använt sig av bedrägeriliknande säljmetoder. Kunder som vänt sig till Ei har berättat att Stockholms Elbolag i säljsamtal utgett sig för att vara näringsidkarens nuvarande elhandlare eller elnätsföretag, eller utgett sig för att samarbeta med någon av dessa aktörer trots att så inte är fallet. Samtalet har ofta följts upp med följdfrågor till näringsidkaren eller så har denne blivit utlovad ett nytt, mer förmånligt elavtal. Efter detta överraskas kunden av att ett nytt avtal med nya avtalsvillkor tecknats med Stockholms Elbolag. Att utge sig för att vara någon annan vid en försäljningssituation är en form av bedrägeri och i sådana ärenden brukar Ei hänvisa kunden till Energimarknadsbyrån. I allvarliga fall uppmanas kunden att överväga en polisanmälan. Det som beskrivs i klagomålen mot Stockholms Elbolag har vanligtvis skett via telefonförsäljning, vilket delvis förklarar varför denna elhandlare har fortsatt samla på sig klagomål om problem kopplade till just telefonförsäljning.

Både Ei och Konsumentverket har bedrivit tillsyn mot Stockholms Elbolag. Ei har bland annat krävt att företaget i avtal och på fakturor ska redovisa samtliga priskomponenter och priset för dessa[38]. Konsumentverket har granskat den uppsägningstid för konsumenter på 24 månader som företaget tillämpat. Enligt myndigheten har anmälningarna från konsumenter om långa uppsägningstider upphört. Däremot tillämpas villkoret fortfarande (februari 2020) mot näringsidkare, vilka inte omfattas av Konsumentverkets tillsyn. Konsumentverket har även granskat Stockholms Elbolag under 2019 för vilseledande reklamutskick (se mer under Negativa säljmetoder, kapitel 4.1)

Figur 15 – Elhandlare med fler än 10 konsumentklagomål per år under perioden 2016–2019 [39]



Figur 15 bygger på 235 klagomål från konsumenter om elhandel. Den visar enbart de elhandlare som under något av åren 2016–2019 haft fler än 10 konsumentklagomål.

Under de tre senaste åren har en stor del av klagomålen mot Stockholms Elbolag handlat om *Oskäliga avtalsvillkor* och ett avtal med mycket lång uppsägningstid (24 månader), vilket även granskades av Konsumentverket. Under 2019 handlade de flesta klagomålen mot Stockholms Elbolag om *Negativa säljmetoder* (7 konsumentklagomål) och *Missnöje vid telefonförsäljning* (9 konsumentklagomål).

Ser vi utvecklingen över längre tid (2013–2019), och dessutom inkluderar samtliga klagomål (både från konsumenter och näringsidkare), blir bilden mer komplex. Figur 16 nedan visar att de elhandlare som ett enskilt år under perioden 2013–2019 haft fler än 10 klagomål varierat.

Vissa elhandlare har under relativt kort tid fått många klagomål för att sedan försvinna från klagomålsstatistiken, i några fall för att de lämnat marknaden.

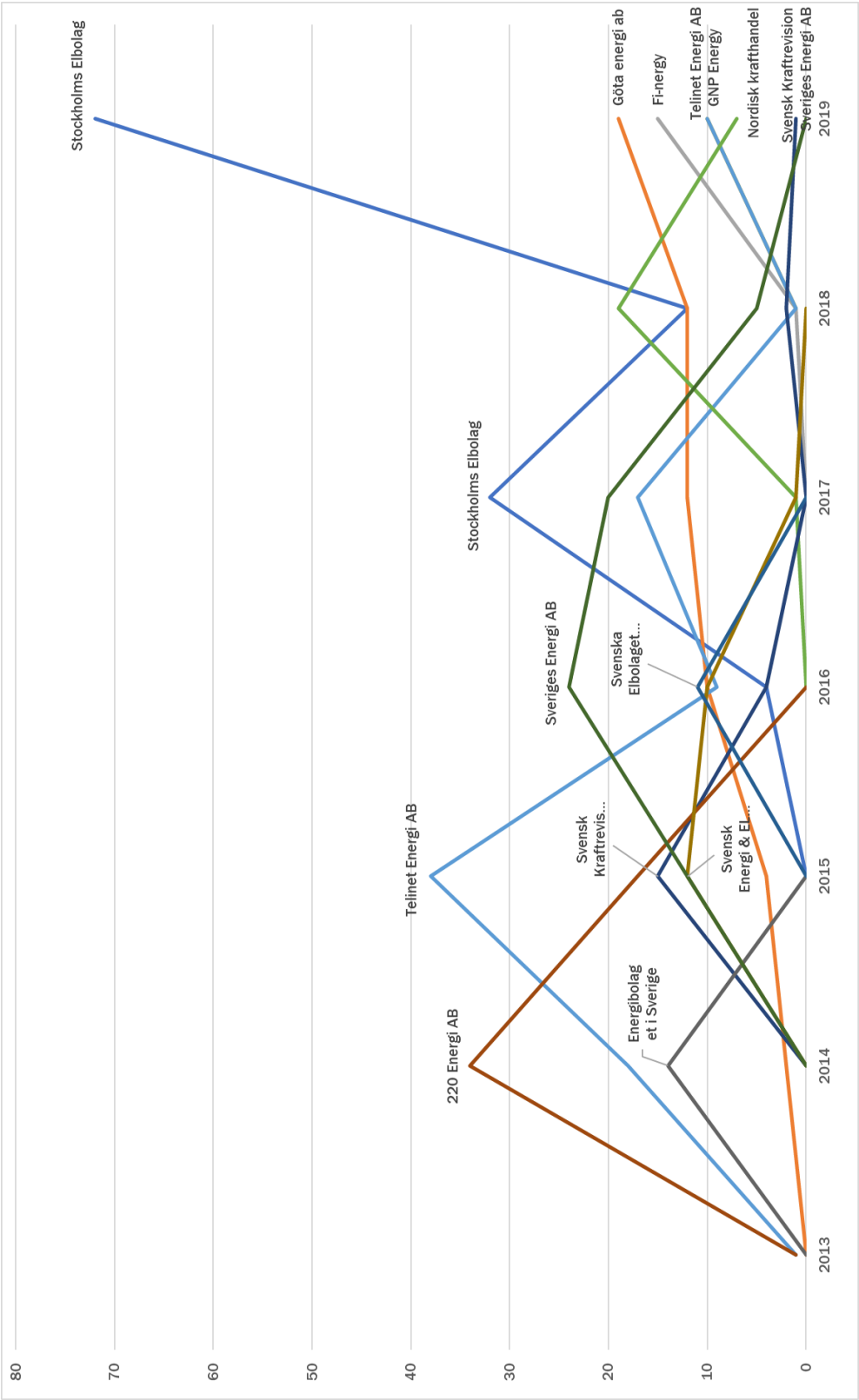
[38] Diarienummer 2016-102753

[39] Övriga elhandlare med klagomål som visas i diagrammet (antal klagomål 2019) är GNP Energy 5 st, Göta Energi 4 st, Fortum 3 st, Nordisk Krafthandel och Telinet 2 st vardera samt Sveriges Energi och Svenska Elbolaget 0 st vardera.

Andra, som Stockholms Elbolag, Göta Energi och Telinet, har funnits med i statistiken under en längre period.

220 Energi fick flest klagomål 2014, men försvann helt ur statistiken 2016. Telinet hade flest klagomål 2015 som sedan minskade successivt fram till 2018 för att sedan öka igen 2019. Sveriges Energi dök upp i statistiken första gången 2015, och hade flest klagomål av alla elhandlare 2016 för att sedan ligga högt 2017 och vara helt utan klagomål 2019.

Figur 16 – Elhandlare med fler än 10 klagomål från konsument eller näringsidkare under något av åren 2013–2019

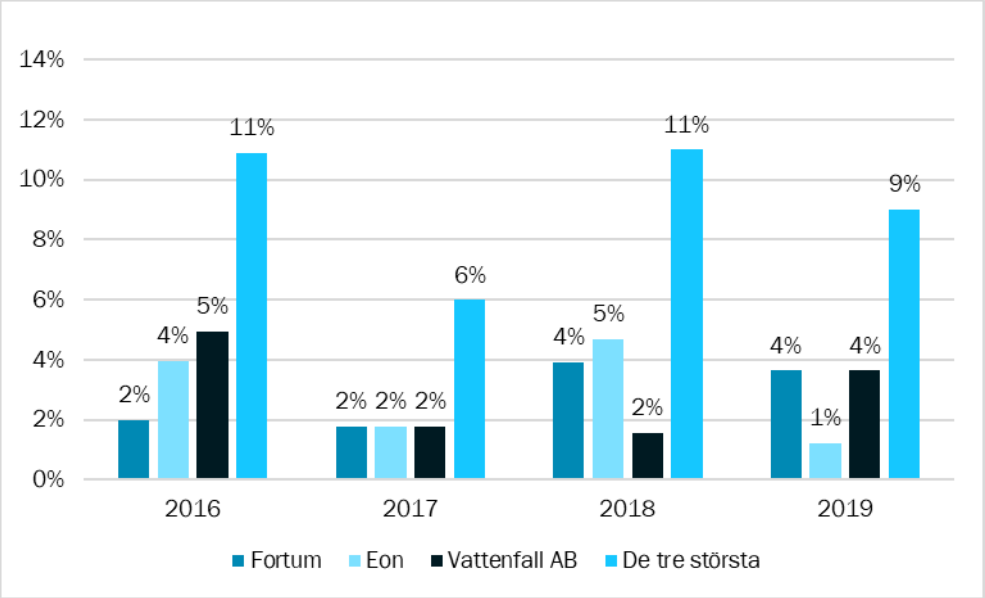


Figur 16 bygger på 838 klagomål från konsumenter och näringsidkare om elhandel. Diagrammet visar enbart de elhandlare som under något av åren 2013–2019 haft fler än 10 klagomål.

De största elhandlarnas andel av klagomålen

Ei kan konstatera att de tre största elhandlarnas andel av klagomålen till Ei ligger långt under deras uppskattade andel av de svenska elhandelskunderna. Av Figur 17 framgår att Fortums, Eon:s och Vattenfalls sammanlagda andel av klagomålen till Ei under 2019 uppgick till endast runt 9 procent. Detta samtidigt som deras samlade marknadsandel under 2019 uppskattades vara runt 45 procent.[40]

Figur 17 – De tre största elhandlarnas andel av klagomålen om elhandel 2016–2019 (%)



De får flest klagomål hos andra organisationer

Energimarknadsbyrån började under hösten 2019 publicera klagomålsinformation om enskilda elhandlare[41]. Detta för att visa vilka elhandelsföretag som det klagas mest på och för att tipsa den som har eller vill teckna avtal med något av företagen. Energimarknadsbyrån beskriver även vilka problem kunder har med dessa elhandlare.

För att elhandlaren ska finnas med i klagomålsinformationen krävs att antalet klagomål har överstigit en fastställd miniminivå. Energimarknadsbyrån ser också över om det kan finnas en grund för klagomålen innan publicering.

I januari 2020 fanns sex företag på listan: Stockholms elbolag, Göta energi, Nordic Green Energy, Axilia, Nordisk Krafthandel och Fi-nergy. Denna lista uppdateras varje kvartal. Ei hänvisar till denna klagomålslista via Elpriskollen då jämförelsesajten strävar efter att även redogöra för annan information än bara priser.

[40] Källa: Nyhetsbrevet Energimarknaden 2019 / Beräkning Ei
[41] https://www.energimarknadsbyran.se/el/dina-avtal-och-kostnader/valja-elavtal/klagomalsinformation/

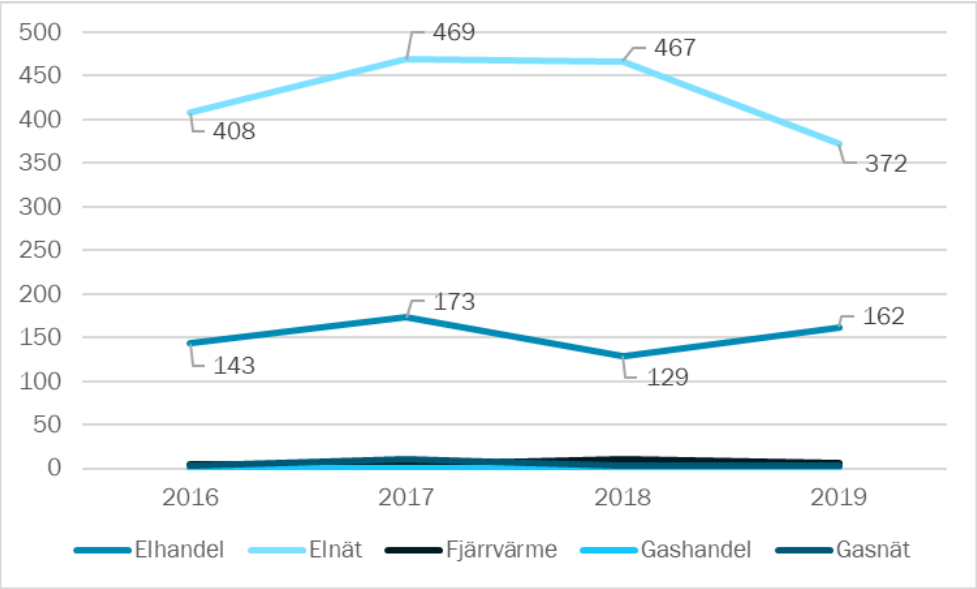
5 Trender och nya frågor

Med utgångspunkt i Ei:s klagomålsstatistik sammanfattar vi i det här kapitlet några av de förändringar som skett över tid. Vi beskriver även några av de områden där vi bedömer att det kommer att ske förändringar under de närmaste åren, bland annat till följd av ny lagstiftning och internationellt samarbete.

5.1 Trender vad gäller klagomål till Ei

Figur 18 visar att konsumenternas klagomål till Ei om elnät minskat samtidigt som klagomålen om elhandel ökat. Det förklaras bland annat av att antalet klagomål om de löpande elnätsavgifterna blivit färre (se kapitel 3.1), samtidigt som klagomålen om oschyssta affärsmetoder på elhandelssidan ökat (se kapitel 4.1). Klagomål om fjärrvärme, gasnät och gashandel har under samma period legat på en konstant låg nivå.

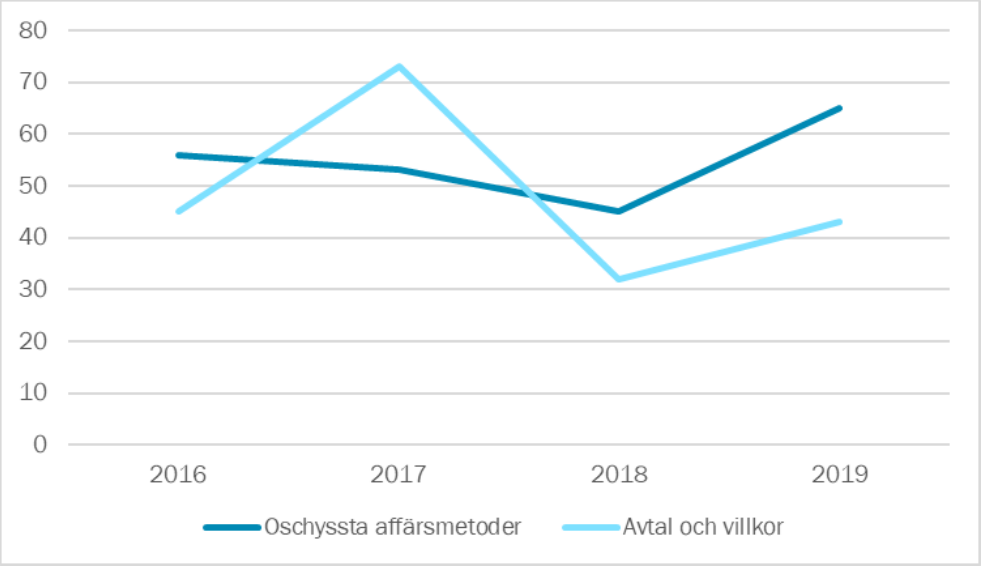
Figur 18 – Klagomål från konsumenter om de marknader Ei reglerar under 2016–2019 (antal)



Figur 18 bygger på statistik ca 2 400 klagomål till Ei

Vad gäller klagomålen om elhandel så är det två kategorier som dominerar statistiken, klagomål om elhandlare som använt olika typer av *Oschyssta affärsmetoder* och klagomål om *Avtal och villkor*. Som Figur 19 visar är trenden här att andelen klagomål om *Avtal och villkor* minskat över tid medan klagomål om *Oschyssta* affärsmetoder ökat.

Figur 19 – Så har de vanligaste klagomål om elhandel utvecklats 2016–2019 (antal)



Figur 19 bygger på statistik över 410 klagomål till Ei från konsumenter om kategorierna *Oschyssta affärsmetoder* och *Avtal och villkor*.

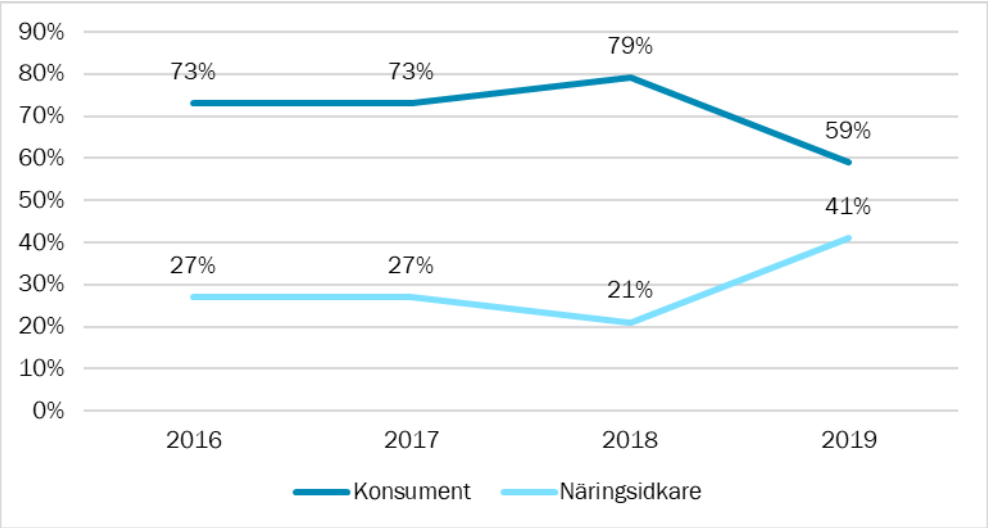
Även här kan det vara intressant att titta närmare på de tre största aktörerna (elhandlarna Eon, Fortum och Vattenfall). Av Figur 17 framgår att dessa elhandlares andel av klagomålen till Ei legat på en relativt låg nivå under de senaste åren och 2019 uppgick till endast 9 procent. Ei kan konstatera att de tre störstas andel av klagomålen till Ei väsentligt understiger företagens marknadsandel.

Klagomål från näringsidkare om oseriös elhandel

Den här rapporten beskriver främst klagomål från konsumenter. Samtidigt har omkring 20 procent av alla de som vänt sig till Ei med klagomål mot elhandlare under åren 2016 till 2019 varit näringsidkare. Andelen klagomål från näringsidkare är lägre när det handlar om elnätsfrågor.

Högst andel näringsidkare finns bland klagomålen mot elhandlare som handlar om oschyssta affärsmetoder. Figur 20 visar att under 2019 kom nästan hälften av alla klagomål (41 procent) om oschyssta affärsmetoder från näringsidkare. Klagomålen rörde bland annat ogiltiga fullmakter, oskäliga avtalsvillkor eller höga brytavgifter.

Figur 20 – Andel av klagomålen om oschyssta affärsmetoder som kommer från konsumenter respektive näringsidkare 2016–2019 (procent)



Figur 20 bygger på 317 klagomål till Ei från konsumenter och näringsidkare om *Oschyssta affärsmetoder*.

Särskilt mindre näringsidkare har en svag ställning. Varken den allmänna konsumentlagstiftningen eller ellagen ger samma stöd till näringsidkare som till konsumenter. Det gör att det finns många situationer där Ei eller andra myndigheter inte har möjlighet att göra någon granskning.

En av dessa situationer kan komma att ändras. I slutet av februari 2020 föreslog Ei till regeringen[42] 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 utvecklar Ei elpriskollen.se till att även omfatta elavtal för näringsidkare med en årlig förbrukning upp till 100 000 kWh.

Energimarknadsbyrån erbjuder även viss rådgivning till näringsidkare som har samma rätt som privatpersoner att bestrida fakturor i fall de anses vara felaktiga eller invändningar finns att ha.

5.2 Internationellt samarbete kring elmarknaden

Ei har ett nära samarbete med tillsynsmyndigheter inom såväl EU som Norden. Här följer en sammanfattning av de senaste årens arbete som i hög utsträckning präglats av arbetet med att ta fram en ny energilagstiftning.

En helt ny europeisk energilagstiftning beslutades 2019

I juni 2019 antog Europaparlamentet och Europeiska Rådet ett helt nytt regelverk inom energiområdet. Syftet med det nya regelverket, *Ren energi för alla i Europa*[43], är

[42] Ren energi inom EU - Ett genomförande av fem rättsakter (Ei R2020:02)
[43] EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV (EU) 2019/944 av den 5 juni 2019 om gemensamma regler för den inre marknaden för el och om ändring av direktiv 2012/27/EU https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0944&from=SV

bland annat att Europa ska bli ledande i omställningen till ett hållbart energisystem.

Det nya elmarknadsdirektivet innehåller ett stort antal förslag kring elmarknadens funktion och konsumenternas rättigheter. Vad gäller rättigheter innehåller det bland annat regler för vilken information som ska finnas på fakturor, att fler ska kunna anpassa sin förbrukning efter svängningar i elpriset samt att ingen ska drabbas av oskäliga brytavgifter. Dessutom ska alla europeiska elkunder med en årsförbrukning upp till 100 000 kWh ha tillgång till ett oberoende eller förtroendemärkt jämförelseverktyg för elavtal. Elmarknadsdirektivet medför också att oberoende eller certifierade prisjämförelseverktygs funktioner och krav ska finnas i EU-länders nationella rätt. Den nya lagstiftningen stärker även de elkunder som är näringsidkare (se föregående kapitel).

Ei fick under 2019 i uppdrag av regeringen att ta fram ett förslag på hur det nya omarbetade elmarknadsdirektivet ska införas i svensk lag. Detta uppdrag redovisades den 28 februari 2020 och förslagen ska enligt elmarknadsdirektivet antas i svensk lagstiftning den 1 januari 2021.

För att uppfylla kraven i den nya lagstiftningen har Ei under 2020 påbörjat arbetet med nya funktioner på myndighetens prisjämförelse Elpriskollen. De nya kraven innebär bland annat att fler avtalsformer ska redovisas och att småföretagare ska kunna jämföra elavtal. En jämförelse av timprisavtal införs i jämförelsen under maj 2020. Dessa förändringar, tillsammans med ett ökat besöksantal[44] till webbplatsen, visar att Elpriskollens roll som oberoende prisjämförelsesajt stärks och att kundernas möjligheter till att fatta väl valda beslut ökar.

Ei arbetar för en harmoniserad nordisk elmarknad

De nordiska länderna strävar efter att skapa en gemensam slutkundsmarknad för el. Arbetet med detta drivs av de nordiska tillsynsmyndigheternas samarbetsorganisation NordREG där Ei företräder Sverige. Arbetsspråket är engelska och organisationen antog 2019 följande vision:

> Actively promoting efficient and advanced energy markets, for the benefit of consumers towards a decarbonized society.

Under 2019 enades de nordiska länderna om ett antal rekommendationer för hur de konsumentrelaterade delarna av EU:s nya energilagstiftning, *Ren energi för alla i Europa*, ska tolkas och införas i nationell lagstiftning[45]. NordREG:s ambition är att den nya lagstiftningen ska införas på ett så likartat sätt som möjligt så att inga nya inträdesbarriärer skapas mellan länderna som kan hindra eller begränsa konkurrens över nationsgränserna.

Ett exempel är följande rekommendationer för hur brytavgifter ska utformas:

- En elhandlare har rätt att ta ut en brytavgift om kunden bryter ett avtal i förtid. Det får dock endast ske om brytavgiften beskrivits i avtalsvillkoren och kunden

[44] Antalet besökare har ökat från runt 65 000 per år 2015 till 210 000 under 2019.
[45] Nordic implementation guide for articles 10, 12, 14 and 18 www.nordicenergyregulators.org/wp-content/uploads/2019/11/Nordic-implementation-guide-for-article-10-12-14-and-18.pdf

frivilligt ingått avtalet. Brytavgiften får inte överstiga elhandlarens direkta ekonomiska förlust som uppstått till följd av att kunden lämnat avtalet.

- En brytavgift ska vara proportionell och ta hänsyn till exempelvis återstående bindningstid, återstående uppskattad volym och marknadspris eller elhandlarens förväntade förtjänst.
- En elhandlare ska inte kunna göra ekonomisk vinst på brytavgifter, de ska enbart kunna användas för att täcka förluster. Kan elhandlaren inte visa några förluster ska heller inte en brytavgift tas ut.
- Elhandlaren är skyldig att informera kunden om hur brytavgiften räknas fram vid avtalstecknandet, i avtalsvillkoren och när kunden frågar.

NordREG utbyter även erfarenheter om tillsyn, bland annat vid de återkommande tillfällen då ländernas tillsynsansvariga möts, diskuterar och delar med sig av sina erfarenheter. En återkommande slutsats är att de olika myndigheterna ser liknande problem på sina respektive elmarknader som därför kan angripas på ett likartat sätt.

5.3 Egenproduktion

Sveriges energipolitiska mål är att år 2040 ha en 100 procent förnybar elproduktion. Politiken bakom detta syftar till att förena försörjningstrygghet, konkurrenskraft och ekologisk hållbarhet[46].

En mer storskalig förnybar elproduktion medför dock en oförutsägbarhet i när elen produceras som mest och minst. Eftersom elproduktion med vind- och solkraft varierar med väder och vind på ett helt annat sätt än vattenkraft och kärnkraft, ställs nya krav på elnäten och balansansvarig myndighet Svenska kraftnät.

Att som konsument producera sin egen el väntas bli vanligare under de närmaste åren. För den som till exempel vill installera solceller på villataket och sälja överskottet finns en hel del att tänka på. Elnätsföretaget måste kontaktas, det krävs en elmätare som mäter flödet av el i båda riktningarna och kunden kan välja en eller två olika elhandlare för att nämna några exempel.

Sammanlagt 91 konsumenter kontaktade Ei med klagomål om egenproduktion under åren 2016 till och med 2019. Antalet frågor var dock betydligt högre. Tittar man på alla konsumentkontakter om egenproduktion så utgjordes endast tre av tio kontakter av klagomål.

Klagomål om egenproduktion

Under åren 2016 till och med 2019 kontaktade 77 konsumenter Ei med klagomål om egenproduktion som rörde elnät. Antalet klagomål har ökat, men är fortfarande för få för att kunna brytas ner i underkategorier och användas för att dra några långtgående slutsatser. Vad klagomålen handlat om framgår av Tabell 10 nedan.

[46] https://www.regeringen.se/regeringens-politik/energi/mal-och-visioner-for-energi/

Kort kan nämnas att de vanligaste kategorierna *Anslutning* och *Installation* i vissa fall handlat om kunder där det tagit lång tid att ansluta en solcellsanläggning.

Tabell 10 – Antal klagomål om egenproduktion som rör elnät 2016–2019

Anslutning	31
Installation	12
Nätnyttoersättning	11
Kostnad för inmatning	8
Mätning	5
Avtalsvillkor	1
Skatteavdrag	1
Sälja överskottet	1

Under samma tidsperiod, 2016 till och med 2019, kontaktade endast 14 konsumenter Ei med klagomål om egenproduktion som rörde elhandel, vilket var för få för att Ei ska dra några slutsatser av det.

Även om fler svenska hushåll satsar på solceller och börjar mata in el på elnätet är det sammanlagda antalet fortfarande mycket lågt. Endast 0,38 procent av Sveriges hushållskunder matade in el på nätet under 2018[47].

För frågor om solceller finns som tidigare nämnts Energimyndighetens Solcellportalen. Även Energimarknadsbyrån har information på sin webbplats om egenproduktion.

5.4 Slutsatser och framtiden

Ei kan konstatera att klagomål och anmälningar är relativt få inom de områden där myndigheten har ett mandat att utöva tillsyn enligt ellagen. Det gäller till exempel kundens rätt till information samt olika villkors- och fakturafrågor.

Som nämnts i rapporten finns det dock många andra situationer som skapar problem för elkunderna. Det gäller främst den konkurrensutsatta delen av elmarknaden där merparten av klagomålen rör frågor som ligger utanför Ei:s mandat och räckvidden i ellagstiftningen. Ofta handlar dessa klagomål om det som sker i samband med marknadsföring och vid själva försäljningstillfället.

En del av dessa frågor ligger inom Konsumentverkets mandat, till exempel vilseledande marknadsföring, prisinformation och oskäliga avtalsvillkor. Andra frågor ligger helt utanför både Ei:s och Konsumentverkets reglering, till exempel problematiken kring fullmakter som regleras civilrättsligt. Vissa fall, till exempel då kunders namnunderskrifter förfalskas, kan dessutom vara ett brottsligt förfarande som är en polisiär fråga.

En iakttagelse är också att de elhandlare som får flest klagomål verkar hålla sig kvar på marknaden lite längre än tidigare. För några år sedan var det vanligare att

[47] https://www.ei.se/sv/nyhetsrum/nyheter/nyheter-2019/elavbrott-2018-nu-ar-rapporten-om-leveranssakerhet-klar/

enskilda aktörer drog på sig många klagomål under en kortare period för att sedan lämna marknaden.

Det faktum att ansvaret för att hjälpa kunderna är delat mellan flera aktörer förutsätter naturligtvis nära dialog och samarbete mellan bland annat Ei och Konsumentverket för att fler företag ska följa regelverket och att konsumenternas intresse ska tas tillvara.

Ei kan också konstatera att den nya europeiska energilagstiftning som träder i kraft 2021 innebär att Ei får ett utökat mandat. Kundbegreppet vidgas så att flera av ellagens nya bestämmelser kommer att omfatta inte bara konsumenter utan även näringsidkare. Detta är positivt eftersom Ei:s statistik tyder på att näringsidkare är särskilt utsatta för elhandlare som använder sig av oseriösa affärsmetoder. Ytterligare ett positivt exempel är att Ei föreslås få rätt att bedriva tillsyn över elhandlarnas brytavgifter.