

## Remissyttrande

Datum	Vårt Dnr
2017-10-23	2017/709
	Ert Dnr
	M2017/01702/Ee

Miljö- och energidepartementet  
m.registrator@regeringskansliet.se

## Remiss av Energimarknadsinspektionens rapport 2017:05 "Ny modell för elmarknaden"

### Generella synpunkter

Konsumentverket har generellt en positiv hållning till förslagen om införandet av en elmarknadshubb och en ny marknadsmodell. Utgångspunkten att göra det enklare att vara kund på elmarknaden är i linje med Konsumentverkets strävanden. I vår årligt återkommande Konsumentrapport har elmarknaden ända sedan starten 2013 varit en av de konsumentmarknader som lyfts fram som en av de mest problematiska för konsumenterna.

Inte minst bedömer vi att det är en stor fördel att elkunderna med den föreslagna nya modellen i de allra flesta situationer kommer att kunna vända sig till sin elhandlare för att utföra en åtgärd, såsom att flytta, eller för att få svar på en fråga om sitt avtal, vilka priser man betalar för elhandel eller nät eller för att få information om sin förbrukning. Dessutom är det positivt att utvecklingen av marknaden för energitjänster kommer att gynnas, vilket kan leda till nytta för konsumenterna.

Konsumentverket anser dock att det i rapporten saknas ett än tydligare fokus på konsumentskyddet och hur de oseriösa aktörerna ska hanteras om de missköter sig gentemot konsument. I kapitel 4 i rapporten avhandlas de problem som kan uppstå mellan elhandlare och elnätsföretag. De problem som kan uppstå när elhandlare missköter sig gentemot konsumenterna behandlas däremot inte särskilt utförligt i rapporten. Från vårt perspektiv är det av stor vikt att ett system skapas som bland annat minskar risken för att oseriösa elhandlare får tillträde till marknaden, och att det finns effektiva sätt att beivra de elhandlare på marknaden som identifieras som oseriösa.

Generellt vad gäller hantering av frågor som bland annat rör kreditrisker, betalningsflöden, data och annat i kapitlen 3 och 4 så är utgångspunkten för Konsumentverket att regleringen av dessa frågor inte ska leda till en negativ ekonomisk inverkan på konsumenten. Konsumenten ska i slutändan inte

belastas med allt för stora kostnader. Eftersom man i huvudsak får räkna med att de merkostnader som uppstår vid införandet av den nya modellen för elmarknaden i slutänden tas ut på konsumenterna är det viktigt att vinsterna med det nya systemet överstiger kostnaderna, och att de långsiktiga vinsterna inte enbart kommer elnäts- och elhandlarföretagen till del. På sikt bör konsumenterna gagnas ekonomiskt genom införandet av hubben och den elhandlarcentriska marknadsmodellen,

## Specifika synpunkter på avsnitt i rapporten

### Kapitel 2 Informationshantering på elmarknaden

I avsnitt 2.2 berörs fullmakter och Konsumentverket delar den bild av problem kopplade till fullmakter som berörs i avsnittet. Liksom Konsumenternas Energimarknadsbyrå upplever Konsumentverket att konsumenterna inte förstår att de lämnat en fullmakt till elhandlaren vilket ger denne möjlighet att säga upp konsumentens nuvarande elavtal samt ingå ett nytt avtal. Flertalet konsumenter upplever även att de endast tackat ja till ytterligare information eller ska få hem något för påseende, men får istället ett nytt elavtal.

I avsnitt 2.8 presenteras förslaget från Ei om att en elmarknadshubb ska införas. Konsumentverket uppfattar det som att kraven för att en aktör ska få registrera sig i hubben kommer att återfinnas i föreskrifter. Att det i dagsläget inte går att ta del av hur kraven kommer att utformas gör det svårt att bedöma hur konsumentskyddet kommer att fungera i sammanhanget. Konsumentverket har exempelvis erfarenhet av oseriösa elhandlare, och vilken typ av kriterier som uppställs för att en aktör ska få tillgång till hubben är därför av stort intresse. Då Konsumentverket i dagsläget inte vet vilka kriterier som kommer att uppställas vill verket poängtera att det vid framtagandet av kriterierna är av stor vikt att de problem som kan uppkomma om oseriösa aktörer på ett allt för enkelt sätt kan få tillgång till hubben beaktas så att konsumentskyddet blir fullgott. Vad för typ av kriterier som kommer att uppställas hänger även ihop med vad för typ av konsekvenser en aktör kan drabbas av om denne missköter sig gentemot konsument.

Under rubriken *Registrering av uppgifter i elmarknadshubben* anges det att den som är registrerad användare i hubben är den som bär ansvaret för att registrera vissa uppgifter om kunderna, exempelvis information som rör kundernas avtal. Konsumentverket förstår det som att konsekvenserna om en aktör missköter sin uppgift återfinns under rubriken *Tillsyn och överklagande*. Verket anser att det är av stor vikt att åtgärder vidtas gentemot en aktör som missköter sin uppgift, inte endast för att det skapar problem för andra aktörer på marknaden utan för att konsumentskyddet ska kunna upprätthållas.

Under rubrikerna *Utlämnande av uppgifter* och *Funktioner i elmarknadshubben* anser Konsumentverket att det är positivt att det kommer att krävas ett



godkännande från konsumenten för att uppgifter ska kunna lämnas ut. Verket förespråkar även den ordning som Ei föreslår, där det är hubben som skickar ut förfrågan till konsumenten direkt, utan mellanhänder. Verket ser att en sådan ordning förhoppningsvis kan minska risken för problem kopplat till godkännandet då hubben själv styr över utformningen av meddelandet samt att konsumenten förhoppningsvis lär sig att förfrågan alltid kommer från hubben och inte från någon enskild aktör.

Under rubriken *Funktioner i elmarknadshubben* vill Konsumentverket även framhålla Ei:s förslag på utformningen av godkännandet och betona vikten av att det i förfrågan är tydligt för konsumenten vilka uppgifter aktören avser att inhämta från hubben samt vad uppgifterna ska användas till. Konsumentverket anser att denna del är av stor vikt då en tydlighet i kommunikationen mot konsumenten troligen leder till minskade missförstånd parterna emellan samt till färre felaktiga beslut fattade av konsumenten.

Vidare anser verket att det är bra att konsumenten på ett enkelt sätt har möjlighet att se vilka aktörer som denne har lämnat ett godkännande till samt vad godkännandet rör. På så sätt har konsumenten kontroll över den egna situationen. Verket tycker även att det är positivt att konsumenten enkelt har möjlighet att återkalla godkännanden. Det framgår dock inte hur snabbt ett återkallande av godkännande kan ske men verket förutsätter att det sker omedelbart.

#### **Kapitel 4 Betalningsfrister, kreditrisker och säkerhetslösningar**

Från Konsumentverkets perspektiv är det återigen viktigt att poängtera att regleringen för att få registreras i hubben och regleringen kring kravet på säkerhet för riskaktörer måste samspela så att ett fullgott skydd mot oseriösa aktörer uppnås.

Det blir viktigt att hitta en god balans när det gäller hur lätt det ska vara för nya elhandlare att få tillträde till marknaden. Blir trösklarna alltför höga riskerar man att få en bristande konkurrens där konsumenterna kan drabbas i form av onödigt höga kostnader. Blir trösklarna alltför låga riskerar man att oseriösa aktörer ser möjligheter att enkelt komma in på marknaden och tjäna pengar genom att snabbt lura en mängd konsumenter innan myndigheter hinner sätta stopp för deras verksamhet.

#### **Kapitel 5 Ett anvisningssystem för kunder i utsatta situationer**

Under rubrikerna *Samhällsomfattande tjänster* och *Inget ytterligare skyddssystem införs i ellagen* beskriver Ei det sociala skyddsnät som idag finns i Sverige. Det yttersta skyddet för allmänheten att tillförsäkras el ligger idag inte i ellagen utan i socialtjänstlagen. Av rapporten framgår det att regeringen tidigare gjort bedömningen att någon annan skyddslagstiftning än den som redan finns genom socialtjänstlagen inte behövs, vilket Ei instämmer i. Konsumentverket saknar dock en utredning av hur det sociala skyddsnätet idag

fungerar i praktiken. Vid den här typen av stora förändringar på elmarknaden vore det önskvärt att en genomlysning gjordes för att undersöka huruvida skyddssystemet är ändamålsenligt för konsumenten eller om förändringar måste vidtas.

Konsumentverkets resonemang ovan är även av vikt för det förslag som Ei lämnar under rubriken *Anvisning sker i vissa fall*. Där anges att det slutligen kommer vara en grupp konsumenter som eventuellt kommer få svårt att ingå elavtal, nämligen konsumenter med svag ekonomi. Ei konstaterar att dessa konsumenter troligen inte kommer att nekas avtal, så länge de kan ställa en ekonomisk säkerhet. Men vad sker om de ändå nekas eller om konsumenten inte kan ställa en ekonomisk säkerhet? Det förutsätter att det sociala skydds- nätet fungerar väl, vilket Konsumentverket anser behöver utredas närmare.

I övrigt är Konsumentverket positiv till att konsumenten själv måste vara aktiv och teckna elavtal. Hävning av avtal regleras idag i de allmänna avtalsvillkoren och verket ser inget problem med att situationen även regleras i ellagen. För hävning kommer samma rutin som vid avbrytande av överföring av el att tillämpas, vilket Konsumentverket inte har någon synpunkt på, förutom att det även i detta sammanhang är av vikt att det sociala skyddsnätet fungerar ändamålsenligt.

### **Kapitel 6 En elhandlarcentrisk flyttprocess**

Generellt bedömer Konsumentverket att den föreslagna flyttprocessen innebär fördelar för konsumenten.

Vid undantagssituationen där konsumenten flyttar in och elen är påslagen är det viktigt att se till att konsumenten nås av meddelandet att denne måste teckna elavtal, annars stängs elen av. Det är även viktigt att informationen är tydligt utformad så att konsumenten förstår vad denne måste göra samt vad konsekvensen blir av att konsumenten inte agerar. Även här bedömer Konsumentverket att en situation kan uppkomma där det sociala skyddsnätet är av vikt, vilket innebär att det behöver utredas för att kunna konstatera hur det faktiskt fungerar.

### **Kapitel 10 Konsekvensanalys**


Konsumentverket instämmer i huvudsak när det gäller de beskrivna konsekvenserna för konsumenter, och ser positivt på dessa konsekvenser. Dock hade vi gärna sett en fördjupning vad gäller konsumentskyddet och vilka risker som kan uppkomma för konsumenterna om det uppstår problem på elmarknaden.

När det gäller de ekonomiska effekterna nämner Ei att en stor del av den beräknade samhällsekonomiska besparingen består i att kostnaderna för nätägarna kommer att minska. Om nätägarnas intäktsramar minskar i samma utsträckning kan detta i hög grad komma att gynna kunderna. Konsumentverket anser att det är angeläget att följa upp den föreslagna reformen bland annat på denna punkt. Det är önskvärt att Ei eller någon annan aktör får i

uppdrag att undersöka om konsumenterna verkligen får ta del av de ekonomiska vinsterna.

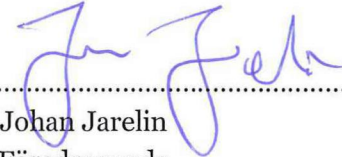
---

Detta yttrande har beslutats av enhetschef Peter Vikström. I handläggningen har också jurist Emelie Neidre, utredare Katarina Jacobson och föredragande utredare Johan Jarelin deltagit.



---

Peter Vikström  
Beslutande



---

Johan Jarelin  
Föredragande