

Tillsyn på elhandelsmarknaden

2020 och 2021 års tillsynsinsatser

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

Förord

Energimarknadsinspektionen (Ei) är tillsynsmyndighet över marknaderna för el, naturgas och fjärrvärme. Att reglerna på marknaderna följs är centralt för att Sverige ska ha väl fungerande handel med el. Avdelningen för konsumenträtt övervakar och granskar de bestämmelser i ellagen som avser kundförhållanden. Det handlar företrädesvis om kundens rätt till information, villkors- och fakturafrågor samt rutiner för klagomålshantering och då även möjligheten att överhuvudtaget kunna komma i kontakt med sitt elhandelsföretag. I den här rapporten sammanfattar vi tillsynsinsatser inom elhandelsområdet under 2020 och 2021. Under denna period har Ei haft ett särskilt fokus på beteenden som myndigheten kallar oschysst elhandel.

Innehåll

1	Inledning.....	5
2	Tillsynsinsatser	5
2.1	Företag med många klagomål (oschysst elhandel)	5
2.2	Förmedlingsföretag.....	7
2.3	Åtskillnad vid kommunikation med kunder och allmänheten	8
2.4	Ursprungsmärkning	9
3	Erfarenheter från tillsynen	9
3.1	Oklart rättsläge vid tillsyn över förmedlingsföretag	9
3.2	Vissa företag medverkar inte i tillsynen	12
4	Andra arbetsmetoder	12
4.1	Samverkan med andra myndigheter.....	13
4.2	Tillsynssymbol på Elpriskollen.....	14
5	Slutord.....	15
5.1	Framträdande problem	15
5.2	Pågående arbeten för att åtgärda problemen.....	16
	Bilaga 1 - Tillsynsärenden som beskrivs i detta pm	17

1 Inledning

Energimarknadsinspektionen (Ei) genomför kontinuerligt tillsyn på elhandelsområdet. Tillsynen är antingen planerad eller indikationsstyrd. Tillsyn som är indikationsstyrd inleds med utgångspunkt i uppgifter som kommer från Ei:s omvärldsbevakning. Ei får kunskap om problem på marknaden genom klagomål från allmänheten, myndighetens övervakning eller från samverkan med externa organ som till exempel Konsumentverket eller Konsumenternas Energi-marknadsbyrå. Planerad tillsyn inleds då Ei ser ett behov att granska hur vissa bestämmelser följs eller tillämpas på marknaden. De företag som ska ingå i tillsynen väljs ut på olika sätt beroende på typ av tillsyn. Vid indikationsstyrd tillsyn är det normalt känt från början vilket eller vilka företags beteende som ska granskas. Vid planerad tillsyn väljs företagen ofta ut så att olika typer av företag ingår i granskningen, exempelvis med tanke på företagets storlek eller geografisk spridning.

I detta pm redogörs för de tillsynsinsatser som pågick under perioden 2020 och 2021 och som avser ellagens kundbestämmelser¹ inom elhandelsområdet. Kundbestämmelserna i ellagen reglerar främst elhandelsföretagens skyldigheter efter att ett avtal har ingåtts eller i samband med att kunden tecknar avtalet.

Tillsynen över de uppgifter som har rapporterats in för publicering på Elpriskollen är inte med i detta pm.

2 Tillsynsinsatser

I detta avsnitt redogörs för de tillsynsinsatser som pågick under perioden 2020 och 2021 och som avser ellagens kundbestämmelser inom elhandelsområdet.

2.1 Företag med många klagomål (oschysst elhandel)

Ei får många frågor och klagomål från elkunder om problem med uppsökande försäljning, leverantörsbyten som genomförs med oschyssta metoder och följdproblem när elavtal har ingåtts. Bland de kunder som vänder sig till Ei finns både konsumenter och näringsidkare. Under de senaste åren har problemen med oschyssta affärsmetoder ökat.² Dessa problem finns inom försäljning av el till både konsumenter och småföretagare. Det är några få aktörer som står för en mycket

¹ www.ei.se/bransch/ellagens-kundnara-bestammelser

² Läs mer om detta i rapporten Oschyssta affärsmetoder på elhandelsmarknaden - En rapport med åtgärdsförslag (Ei R2022:02).

stor del av problemen, som dessutom i hög grad rör områden som ligger utanför Ei:s tillsyn och rättsliga räckvidd.

De klagomål som kommer till Ei handlar bland annat om oskäligen eller otydliga avtalsvillkor, negativ avtalsbindning och aggressiva försäljningsmetoder. Negativ avtalsbindning innebär att säljaren levererar tjänsten innan kunden uttryckligen har beställt den. Med aggressiva försäljningsmetoder menar vi bland annat att köparen under säljsamtalet pressas att bekräfta att avtalet ingås. Det finns också problem med hur avtal tecknas efter till exempel telefonförsäljning. En del kunder uppger att de har tackat ja till mer information men i stället direkt blivit bunden till ett avtal. Andra menar att det i praktiken är svårt att använda sin ångerrätt. Detta kan bero på bristfällig eller felaktig information om ångerrätten i samband med försäljningen, att kunden inte får någon kontakt med företaget, att kunden inte får någon respons eller bekräftelse från företaget vid meddelande om att de ångrat sig eller att företaget struntar i att kunden har ångrat avtalet och tar över elleveransen ändå. Den skriftliga bekräftelsen som konsumenter måste göra efter distansförsäljning kan också hanteras bristfälligt. I en del fall pressas den fram av försäljaren under säljsamtalet. Detta problem förekommer också vid försäljning till företag, men i sådana fall krävs inte bekräftelsen enligt lag utan utgör endast bevis för att avtalet har tecknats.

Det förekommer telefonförsäljning med inslag av bedrägligt beteende eller renommésnyltning. Säljaren kan exempelvis påstå att de ringer i samverkan med det lokala elnätsföretaget eller att de vet att de kan sänka kundens elkostnader. Det finns ett fåtal företag som missköter sig mer allvarligt. Sådana företag är ofta svåra eller omöjliga att få tag på. Det gäller både för företagets kunder och för myndigheter som vill komma i kontakt med företagen. Dessa företag verkar typiskt sett på marknaden upp till ett par år för att sedan avvecklas. Kunderna förs ofta över till ett annat bolag som sedan har samma beteende under ett par år.

Under 2020 inledde Ei ett tillsynsarbete med särskilt fokus på elhandelsföretag som fått många klagomål, bland annat via myndighetens konsumentforum Konsumentkontakt. Målet med tillsynen har varit att ta reda på hur elhandelsföretagen lever upp till ellagens kundbestämmelser. Tillsynen genomfördes i åtta ärenden fördelade på sex företag. Tre av ärendena hade inletts innan 2020 men fördes in i tillsynsinsatsen.

Frågor som ställdes i tillsynen

Ei har granskat olika områden för olika företag. Följande ämnen har förekommit i granskningen:

- företagets rutiner för hantering av klagomål från konsumenter

- hur företagen informerar om bland annat konsumentens rättigheter på webbplats och faktura
- information om ursprungsmärkning av el – information på webbplatser och fakturor
- när och hur vissa avtalsvillkor lämnas till konsumenter i samband med försäljning av elhandelsavtal
- om kunderna får betala en särskild fakturaavgift
- om företagen använder förskottsbetalning
- hur kunderna påminns när avtal som gäller för en viss tid ska löpa ut.

Tillsynens resultat

Tre företag fick svara på frågor som syftade till att utreda bland annat hur avtalsvillkor lämnas till konsumenter innan avtal ingås. Efter att Ei hade granskat svaren avslutades tillsynen i denna del mot två av företagen. I det tredje fallet konstaterade Ei att konsumenter som skulle teckna avtal via telefonförsäljning inte fick ta del av avtalsvillkoren på ett tillräckligt sätt. Företaget förelades därför att lämna villkoren på ett sätt som gör det möjligt för konsumenten att direkt ta del av dem i en läsbar och varaktig form. Ärendet avslutades efter att företaget hade meddelat att de hade upphört med all telefonförsäljning och att det inte fanns några planer på att återuppta telefonförsäljning igen.

Flera företag fick frågor om information på fakturor. Ett av företagen förelades att göra förändringar på sina fakturor.

Ett företag meddelade att de endast hade näringsidkare som kunder och Ei gjorde bedömningen att uppgifterna var trovärdiga. Eftersom tillsynen i de två ärendena mot detta företag avsåg konsumentfrågor avslutades tillsynen utan åtgärd.

Två företag upphörde med sin verksamhet under tillsynens gång. Ett av företagen likviderades och ett annat slutade sälja el och började med annan verksamhet. Ei har så långt som möjligt försökt bekräfta att företaget inte fortfarande säljer el. Ei kunde konstatera att företagets webbplats inte längre var aktiv och företagets kundtjänst inte kunde nås. När tillsynen avslutades hade inte Ei fått in klagomål mot företaget på några år. Företaget hade också bytt namn och verksamheten enligt bolagsordningen hade ändrats.

2.2 Förmedlingsföretag

Under 2020 och 2021 tog Ei emot 60 klagomål mot två företag där det var oklart om företagen levererade el. Klagomålen handlade om att kunder till företagen ansåg att de blivit vilseledda vid försäljningstillfället och att depositionsavgifter har tagits

ut. Det material som skickats in till Ei från företagets kunder tydde på att fakturor kunde vara felaktigt utformade. Ei inledde tillsyn för att utreda om det hade skett någon överträdelse av ellagens bestämmelser.

Under granskningen har det visat sig att företagen inte är elhandelsföretag. I stället verkar företagen binda sina kunder till avtal dels med företagen själva, dels med olika elhandelsföretag. Detta är inte förbjudet men det kan skapa problem då kundernas fakturor kommer från förmedlingsföretaget och elhandelsföretagets fakturor inte når fram till kunderna. Det är viktigt att kunderna får enkel tillgång till sina förbrukningsuppgifter och att de vet vilket företag som levererar elen så att kunden kan framföra eventuella klagomål eller få hjälp med sin elleverans.

Granskningen av bägge företagen har varit svår att genomföra eftersom företagen upprepade gånger har lämnat ofullständiga svar. Ei har fått använda vite för att överhuvudtaget få svar på frågor. Ett av företagen har överklagat ett föreläggande att lämna information till Ei och tillsynen är därför inte färdig.

2.3 Åtskillnad vid kommunikation med kunder och allmänheten

Det finns regler för åtskillnad mellan nät- och elhandelsföretag som ingår i samma koncern. Sådana regler syftar till att begränsa den potentiellt konkurrensskadliga effekten av att nätföretaget i koncernen har monopol inom ett geografiskt område. En av bestämmelserna³ innebär att företag i koncerner med andra elföretag måste ange sin identitet och verksamhet när de vänder sig till enskilda kunder eller allmänheten. Ei har tidigare granskat denna bestämmelse när det gäller företags webbsidor.⁴

Ei fick under 2020 in en anmälan om att en kund har erbjudits ett elavtal via e-post i samband med att kunden har begärt ett elnätssabonnemang. Elavtalet säljs av ett elhandelsföretag i samma koncern som det elnätssabonnemang som kunden har kontaktat. Det är koncernens gemensamma kundtjänst som har haft kontakt med kunden. Ei inledde under 2020 granskningar av hur elnätss- och elhandelsföretaget i koncernen hanterar kundtjänstären.

Kunskapen i branschen om hur bestämmelsen ska tolkas är begränsad. Ett tillsynsbeslut kan därför vara värdefullt för att skapa mer tydlighet i frågan. Tillsynen är ännu inte avslutad.

³ 3 kap. 23 § ellagen

⁴ www.ei.se/om-oss/nyheter/2018/2018-06-20-atskillnadsregler-kraver-tydlig-information

2.4 Ursprungsmärkning

Sedan 2006 har det funnits ett krav för elhandelsföretag att ursprungsmärka den el de säljer till sina kunder. I korthet innebär det att konsumenter och företag ska få information om vilken typ av el de köper och hur den påverkar miljön. Ei kontrollerar att ellagens regler om ursprungsmärkning efterlevs och Energimyndigheten, som arbetar med omställningen till ett hållbart energisystem, ansvarar för ursprungsgarantierna. Elhandelsföretag ska på fakturor, på webben och i reklam lämna uppgift om den egna sålda energimixen, de olika energikällornas andel och miljöpåverkan i form av koldioxidutsläpp och kärnbränsleavfall.

Under 2019 inledde Ei sin hittills största tillsynsinsats på området genom att granska 23 elhandelsföretag. Av dessa företag är 17 med på listan över landets 30 största elhandelsföretag och har tillsammans drygt 4,2 miljoner kunder vilket motsvarar 80 procent av landets elkunder.

Granskningen visade att en majoritet av företagen gav information till kunderna som var tydlig och helt i enlighet med de rättsliga kraven på området. Ett halvdussin företag var tvungna att komplettera sina svar med ytterligare information för att uppfylla lagens krav. Det kunde till exempel handla om att det saknades dokumentation om de cirkeldiagram som ska finnas på fakturor för att tydligt visa elens ursprung. Ett fåtal företag hade inte redovisat sin ursprungsmärkning på ett korrekt sätt eller lämnat de underlag som efterfrågats och behövde därför komma in med ytterligare information eller rättelser till Ei innan tillsynen kunde avslutas.

3 Erfarenheter från tillsynen

I detta avsnitt beskrivs de viktigaste lärdomarna från tillsynen.

3.1 Oklart rättsläge vid tillsyn över förmedlingsföretag

Ellagens kundbestämmelser gäller för elhandelsföretag och elnätsföretag. Elhandelsföretag säljer el till sina kunder och kallas i ellagen för elleverantörer. Den som yrkesmässigt levererar el som den själv eller någon annan har producerat är elleverantör enligt ellagen.

Vad är ett förmedlingsföretag?

På elmarknaden finns en typ av företag som förmedlar elavtal till kunder. Sådana företag tecknar avtal med slutkunden och får därmed rätt att byta kundens elhandelsföretag. Eftersom företaget placerar sig mellan slutkunden och elhandelsföretaget kallas sådana företag ibland för mellanhänder.

Andra aktörer som på olika sätt säljer eller förmedlar elavtal till kunder är telefonförsäljare och jämförelsesajter. Dessa två typer av företag och förmedlingsföretagen har olika typer av relationer till elhandelsföretaget. I Tabell 1 finns en jämförelse mellan olika typer av företag. Där framgår också vilka avtalsrelationer företaget har och vem som skickar information till slutkunden. Slutkund är den som förbrukar elen. Med information till kunder avses fakturor och annan information som elhandelsföretaget enligt lag eller föreskrift ska skicka till kunder (till exempel information om avtalsvillkor och ändring av avtalsvillkor samt prishöjningar).

Tabell 1 Olika typer av företag och hur de hanterar avtal och kommunikation med slutkunder.

Typ av företag	Avtal	Fakturor och annan information till slutkunder
Elhandelsföretag	Har avtal med slutkunden.	Fakturor och information kommer från elhandelsföretaget.
Telefonförsäljare	Har inte avtal med slutkunden. Har avtal med elhandelsföretag.	Fakturor och information kommer från elhandelsföretaget.
Jämförelsesajt	Har inte avtal med slutkunden. Kan ha avtal med elhandelsföretag.	Fakturor och information kommer från elhandelsföretaget.
Förmedlingsföretag	Har avtal med slutkunden. Kan ha avtal med elhandelsföretag.	I vissa fall tar förmedlingsföretaget över all information till kunder. Fakturor kommer då från förmedlingsföretaget.

Vad gör ett förmedlingsföretag?

De förmedlingsföretag som föranleder klagomål till Ei sysslar med uppsökande försäljning mot framför allt små företag. Dessa förmedlingsföretag tecknar avtal med slutkunden. I det avtalet finns en fullmakt som gör det möjligt att genomföra byte av kundens elhandelsföretag. Företagen uppträder som elhandelsföretag i försäljningssituationen och de kunder som vänder sig till Ei tror ofta att förmedlingsföretaget är den som man köper sin el av. Företagen tar också över elhandelsföretagets kommunikation med kunden. Därmed försvinner elhandelsföretagets roll gentemot slutkunden. Detta kan stå i strid med de rättigheter som kunder ska ha enligt de direktiv som ligger till grund för kundbestämmelserna i ellagen.⁵ Exempel på kundrättigheter som riskerar att urholkas genom detta förfarande är rätten till skäliga avtalsvillkor som är kända på förhand, att kunden ska underrättas om ändring av avtalsvillkor, behandlingen av klagomål, korrekt utformade fakturor med information om elpriser och förbrukning, samt ett väl fungerande system för fränkoppling från elnätet.⁶ Dessutom är vissa av elhandelsföretagens uppgifter en viktig del av

⁵ Se direktiv 2019/944/EU om gemensamma regler för den inre marknaden för el (elmarknadsdirektivet) och direktiv 2012/27/EU om energieffektivitet (energieffektiviseringsdirektivet).

⁶ Se artikel 10 i elmarknadsdirektivet.

energiomställningen, det är därför särskilt viktigt att de har goda förutsättningar att genomföra alla delar av sitt uppdrag.

De förmedlingsföretag som Ei har granskat under 2020 och 2021 har tagit ut relativt stora depositionsavgifter av sina kunder, vilket inte är normalt för elmarknaden. Företagen har genomfört intensiv telefonförsäljning under en begränsad tid. Ungefär ett år senare har företagen ansökt om betalningsförelägganden hos Kronofogdemyndigheten mot de kunder som inte har betalat sina räkningar. Företagen själva påstår i kontakter med Ei att de har upphört eller ska upphöra med sin verksamhet. Det framstår som att företagen aldrig har haft för avsikt att stanna kvar på marknaden särskilt länge.

Det finns seriösa förmedlingsföretag som har en långsiktig affärsidé och där elhandelsföretagen själva kommunicerar med slutkunden. Sådana företag har Ei inte identifierat som problem på marknaden och Ei tar inte heller emot särskilt många klagomål mot sådana företag.

Oklart rättsläge för tillsynen över förmedlingsföretag

Vissa förmedlingsföretag agerar alltså på ett sätt som innebär att de ersätter elhandelsföretagets funktion i vissa delar. Ei behöver därför kunna granska företagen.

Ellagens kundbestämmelser är utformade så att de innebär skyldigheter för elleverantörerna. Ellagens definition av elleverantör är den som yrkesmässigt levererar el som den själv eller någon annan har producerat. Av lagens förarbeten framgår att elleverantörernas främsta skyldighet är att ansvara ekonomiskt för att det nationella elsystemet tillförs lika mycket el som levereras till kunderna.⁷ Detta motsvarar det så kallade balansansvaret (se 8 kap. ellagen). Balansansvaret innebär att elleverantören får tillgång till aggregerade mätdata för sina kunder och är skyldig att köpa in samma mängd el. På den svenska elmarknaden är det vanligt att elleverantörer anlitar ett annat företag för att genomföra dessa uppgifter. Elleverantören ansvarar dock alltid för att se till att det finns en balansansvarig. Förmedlingsföretag har inte någon skyldighet att se till att det finns en balansansvarig. Eftersom alla elleverantörer enligt ellagen har denna skyldighet att uppfylla balansansvaret, och förmedlingsföretag inte har en sådan skyldighet, framstår det som att ellagens definition av elleverantör inte inkluderar förmedlingsföretag. Detta leder till ett otydligt tillsynsansvar när det gäller förmedlingsföretag. Balansansvaret är viktigt men det är inte den enda skyldigheten som har stor betydelse för en väl fungerande elmarknad.

⁷ Se prop. 1998/99:137 på s. 41.

Elmarknadsdirektivets definition av elleverantörer är något mer öppen. Där definieras leverans som försäljning, inbegripet återförsäljning, av el till kunder.⁸ Direktivens kundbestämmelser är formulerade som rättigheter för kunderna.⁹ Den svenska implementeringen av direktiven har utformats som skyldigheter för elleverantörerna. Om kundbestämmelserna ska få nödvändig effekt måste även förmedlingsföretagen vara skyldiga att följa bestämmelserna. Detta är inte tydligt i ellagen idag. Det är snarare så att ellagens systematik, särskilt med tanke på bestämmelserna om balansansvar, motarbetar tolkningen att kundbestämmelserna ska gälla även för förmedlingsföretag.

3.2 Vissa företag medverkar inte i tillsynen

Under de senaste åren har flera företag antingen undvikit att medverka i tillsyn genom att inte svara på Ei:s frågor eller gett undvikande eller mycket bristfälliga svar. Ei har vid flera tillfällen vitesförelagt företag att svara på frågor i tillsynen och vid ett tillfälle under 2021 har vitet dömts ut av förvaltningsrätten. Samma företag är också svåra att delge, vilket är en förutsättning för att kunna använda vite. Det normala är att företag som Ei har tillsyn över snabbt bekräftar att handlingar har tagits emot. För vissa företag måste Ei använda flera andra metoder för att genomföra delgivning, vilket kan medföra en avsevärd fördröjning av tillsynen. Vissa företag som ägnar sig åt oschysst elhandel stannar bara på marknaden under en begränsad tid, ofta ett eller ett par år. Det är därför viktigt att Ei kan genomföra sin tillsyn relativt snabbt eftersom företagen annars kan förhålla tillsynen så länge att den till slut helt har förlorat sin mening. Ei:s tillsyn leder i sådana fall inte till något resultat alls och ibland kan myndigheten inte ens granska vad som har hänt eftersom företagen inte svarar på frågor.

4 Andra arbetsmetoder

Ei:s tillsyn syftar till en god regelefterlevnad på marknaden, vilket bidrar till att kundernas rättigheter och valmöjligheter tillvaratas på ett bättre sätt. I det pågående tillsynsarbetet har Ei dock kunnat konstatera att tillsyn inte alltid räcker till. Myndigheten använder därför också andra arbetsmetoder för att nå en väl fungerande marknad med kunder som kan göra aktiva val utifrån bra och korrekt information.

⁸ Se artikel 2.12 i elmarknadsdirektivet.

⁹ Se särskilt energieffektiviseringsdirektivet eftersom de nu gällande kundbestämmelserna kommer därifrån.

4.1 Samverkan med andra myndigheter

Många av problemen som kunderna upplever på elmarknaden faller utanför ellagens tillämpningsområde och därmed också utanför myndighetens mandat och tillsynsområde. Ei samverkar därför med andra myndigheter för att komma åt problemen.

I anslutning till tillsynsinsatser kopplade till oschysst elhandel har följande myndigheter identifierats som relevanta för de problemställningar och iakttagelser som Ei gjort: Konsumentverket, Polismyndigheten – Nationellt bedrägericenter (NBC), Kronofogdemyndigheten, Skatteverket, Bolagsverket och Integritetsskyddsmyndigheten.

Ei samverkar med myndigheterna med utgångspunkt i respektive myndighets verksamhetsområde. Det kan exempelvis handla om att i högre utsträckning och mer regelbundet utbyta sakkunskap och information. För att underlätta detta informationsutbyte behöver kontakter och nätverk förstärkas.

Nedan framgår vad myndigheterna arbetar med och som kan vara värdefullt för Ei att samverka om.

Konsumentverket

Ei har sedan tidigare ett nära samarbete med Konsumentverket, främst gällande tillsyn, som också har utvecklats under de senaste åren. Detta innebär löpande avstämning och samordning mellan myndigheterna avseende bland annat planerade och pågående tillsynsinsatser samt behov av informationsinsatser till kunderna.

De klagomål som kunderna framför till Ei handlar i stor utsträckning om att de känner sig vilseledda och lurade i marknadsförings- och försäljningsskedet. Inom dessa områden ligger tillsynsansvaret i huvudsak på Konsumentverket om frågan gäller konsumenter. Konsumentverket har tillsyn över bland annat elhandelsföretagens marknadsföring följer god marknadsföringssed och att företagen följer de krav som ställs vid telefonförsäljning.

Skatteverket

Skatteverket arbetar med information, kartläggning och kontroller för att rätt skatt ska betalas och granskar misstänkt fusk inom skatt. Ei informerar Skatteverket om vad som händer på energimarknaderna med särskilt fokus på oschysst elhandel. Ei delar också med sig av erfarenheter från tillsynen.

Kronofogdemyndigheten

Betalar inte kunden en fordran i tid kan elhandelsföretag och elnätsföretag använda sig av möjligheten att kräva betalning via betalningspåminnelse,

inkassokrav samt ansökan om betalningsföreläggande och utmätning. Vanligast vid betalningskrav är att en ansökan görs hos Kronofogdemyndigheten om betalningsföreläggande och utmätning. Bestrider kunden ansökan underrättar myndigheten fordringsägaren detta. Denne kan då begära att målet överlämnas till domstol.

Det förekommer hot om fränkoppling från elnätet och felaktig fränkoppling om kunderna bestrider fakturor och andra krav som höga brytavgifter. Ofta hålls inte processer och rutiner gällande kravhantering respektive fränkoppling isär, trots olika regelverk och krav på hantering. Fränkoppling används ibland som ett påtryckningsmedel för att driva in fordringar som elhandelsföretaget anser sig ha.

Polismyndigheten – Nationellt bedrägericenter (NBC)

Klagomålen från kunder talar för att bedrägeriliknande säljmetoder används på elmarknaden. I fall där kunder blivit lurade eller vilseledda kan det vara fråga om ett polisärende. Polismyndigheten kan i sin tur ta ärendet vidare till åklagare. På myndighetens nationella operativa avdelning finns sektionen Nationellt Bedrägericenter vars uppgift är att förebygga, samordna och metodutveckla utredningsverksamheten inom bedrägerier.

Utökad samverkan under 2022

Under 2022 har Ei inlett samverkan med Integritetsskyddsmyndigheten (IMY) och Bolagsverket. IMY har tillsyn över inkassoverksamhet, vilket kan vara relevant för aggressiv indrivning av skulder på elhandelsområdet samt att inkassobolag ibland kan ha en roll vid fränkoppling från elnätet på grund av betalningssvårigheter. Intressanta frågor på Bolagsverkets område är exempelvis ägarförhållanden och vilken verksamhet företag bedriver.

4.2 Tillsynssymbol på Elpriskollen

Ei driver jämförelsesajten Elpriskollen.se där konsumenter och mindre företag kan jämföra elavtal. När besökarens urval av avtal visas på Elpriskollen är de alltid sorterade efter pris. Mot bakgrund av de klagomål som Ei tagit emot de senaste åren är det viktigt att besökaren får mer underlag än pris när de väljer avtal. Det finns därför en tillsynssymbol på Elpriskollen. Symbolen visas efter att Ei i tillsyn har beslutat att ett företag inte har följt en av ellagens kundbestämmelser.

Symbolen visas på alla av elhandelsföretagets avtal på Elpriskollen. Symbolen syns tills företaget har åtgärdat bristen. Ei använde symbolen två gånger under 2021 och ingen gång under 2020.

På Elpriskollen finns också en länk till Konsumenternas energimarknadsbyrås klagomålsinformation.¹⁰ Ei undersöker möjligheten att utöka liknande information till besökarna så att de kan göra ett bra val utifrån andra aspekter än pris.

5 Slutord

Här lyfts de största problemen fram. Det är också dessa problem som Ei ser som viktigast att åtgärda just nu. Nedan beskrivs också de pågående arbeten utanför tillsynsområdet som kan bidra till att problemen blir lösta eller till att Ei får bättre möjligheter att nå resultat i tillsynen framöver.

5.1 Framträdande problem

Företag som inte medverkar i tillsynen

Att Ei behöver använda vite i vissa ärenden för att få in svar på frågor är tidskrävande. För att kunna använda vite behöver myndigheten upprätta vitesföreläggande och ansökningar om utdömmande av viten samt genomföra flera delgivningsåtgärder. Dessa resurser skulle annars kunnat användas för att genomföra annan tillsyn. Som exempel har Ei prioriterat tillsyn över oschysst elhandel över andra tillsynsinsatser inom elhandelsområdet. Regelutvecklingen på energiområdet går fort och handlar om viktiga områden som till exempel energiomställningen. Den snabba regelutvecklingen innebär att det är viktigt att Ei kan genomföra tillsyn eller ta fram vägledning för nya regelområden eftersom det kan finnas oklarheter om hur nya regler ska tillämpas. Tillsynsinsatser kan dels ge Ei en möjlighet att granska hur ett område faktiskt fungerar, dels ge vägledning till branschen om hur vissa regler ska tolkas och tillämpas.

Ökat antal mellanhänder på marknaden kan urholka kundrättigheterna

Förmedlingsföretag, särskilt de oseriösa, placerar sig som en mellanhand mellan slutkunden och elhandelsföretaget. Detta innebär att elhandelsföretagens information och kommunikation riskerar att inte komma fram till kunderna. Detta är allvarligt med tanke på att elhandelsföretagen har en viktig roll i energiomställningen, bland annat genom att de ska informera kunderna om energiförbrukningen och elpriserna. Kunderna har också enligt EU-direktiv rätt till viss information, transparenta avtalsvillkor och möjlighet att lämna klagomål, vilket försvåras eller omöjliggörs om förmedlingsföretaget tar över elhandelsföretagets roll mot kunden. Elhandelsbranschen består till den allra största delen av seriösa företag som arbetar aktivt för bra kontakter med kunderna.

¹⁰ www.energimarknadsbyran.se/el/dina-avtal-och-kostnader/valja-elavtal/klagomalsinformation/

Oseriösa mellanhänder kan allvarligt skada förutsättningarna för elhandelsföretagens arbete.

5.2 Pågående arbeten för att åtgärda problemen

Ei har sedan 2020 ett fokus på oschysst elhandel. Det finns en projektsida på Ei:s webbplats där man kan läsa mer om arbetet, www.ei.se/om-oss/projekt/pagaende/oschysst-elhandel---regelutveckling-och-tillsyn.

I början av 2022 publicerade Ei rapporten *Oschyssta affärsmetoder på elhandelsmarknaden - En rapport med åtgärdsförslag (Ei R2022:02)*¹¹ Rapporten innehåller elva åtgärdsförslag som syftar till att förbättra konsumenters och mindre företags situation på elhandelsmarknaden. Syftet med förslagen är att förbättra marknadens funktion.

Under 2022 har Ei fått i uppdrag av regeringen¹² att, med utgångspunkt i rapporten med åtgärdsförslag, ta fram författningsförslag för de åtgärder som skulle innebära en ändring av ellagen. Uppdraget ska redovisas till Infrastrukturdepartementet senast den 28 februari 2023.

Ei arbetar med att utveckla Elpriskollen. I det arbetet ingår att utreda om Ei kan upplysa besökarna om kundklagomål, regelöverträdelser eller andra indikationer på elhandelsföretagens beteende. Den nya Elpriskollen ska enligt plan lanseras under 2023.

¹¹ www.ei.se/om-oss/publikationer/publikationer/rapporter-och-pm/2022/oschyssta-affarsmetoder-pa-elhandelsmarknaden---en-rapport-med-atgardsforslag-ei-r202202

¹² Infrastrukturdepartementets ärendenummer I2022/00841.

Bilaga 1 – Tillsynsärenden som beskrivs i detta pm

Tabell 1 Tillsynsärenden som beskrivs i detta pm

Ärendenummer	Tillsynen beskrivs i avsnitt
2018-102150	2.1
2019-101550	2.1
2019-101551	2.1
2019-102675	2.4
2019-102678	2.4
2019-102680	2.4
2019-102681	2.4
2019-102682	2.4
2019-102683	2.4
2019-102684	2.4
2019-102685	2.4
2019-102686	2.4
2019-102687	2.4
2019-102688	2.4
2019-102689	2.4
2019-102690	2.4
2019-102691	2.4
2019-102692	2.4
2019-102693	2.4
2019-102694	2.4
2019-102695	2.4
2019-102696	2.4
2019-102697	2.4
2019-102698	2.4
2019-102699	2.4
2019-102700	2.4
2020-102327	2.1
2020-102328	2.1
2020-102329	2.1
2020-102330	2.1
2020-102331	2.1
2020-103501	2.2
2020-103502	2.2
2021-102083	2.3

