

Ei R2014:13

Enklare faktura

Energimarknadsinspektionen
Box 155, 631 03 Eskilstuna
Energimarknadsinspektionen R2014:13
Författare: Marielle Liikanen, Katarina Abrahamsson, Sara Näselius
Copyright: Energimarknadsinspektionen
Rapporten är tillgänglig på www.ei.se
Tryckt av Elanders Sverige AB 2014

Förord

Energimarknadsinspektionen (Ei) fick i regleringsbrevet för 2014 i uppdrag att utreda informationskrav på elfakturan. Syftet med ökade informationskrav är att alla kunder ska få den information de behöver för att kunna göra aktiva val.

Ei överlämnar härmed rapporten "Enklare faktura". I rapporten finns förslag som innebär att alla kunder kommer att få grundläggande information om sitt elavtal på sin elfaktura. Vissa elhandlare lämnar redan idag sådan information, men det saknas regler som säkerställer att samtliga kunder får sådan grundläggande information. Ei:s förslag innebär att avtalets namn ska framgå av fakturan. Denna information är väsentlig för att kunden ska kunna ta reda på mer information om avtalet och jämföra med andra avtal. Det ska särskilt framgå om kunden har ett anvisat avtal. Det skulle också vara lämpligt om även annan väsentlig information om avtalets villkor framgår av kundens faktura. Sådan information regleras bäst i föreskrifter. I rapporten finns därför ett förslag som innebär att Ei ges ett bemyndigande att utforma närmare bestämmelser om vilken ytterligare väsentlig information som ska framgå av fakturan.

Under beredning av ärendet har Ei inhämtat kunskaper och erfarenhet från Konsumentverket såväl som kund- och branschföreträdare.

Till författningsförslaget finns en konsekvensbeskrivning.

Eskilstuna, juni 2014



Anne Vadasz Nilsson
Generaldirektör



Marielle Liikanen
Projektledare

Innehåll

1	Förslag till lag om ändring i ellagen (1997:857)	5
2	Sammanfattning	6
3	Inledning	9
3.1	Inriktning och avgränsning	9
3.2	Redan idag finns det vissa krav på vad fakturor ska innehålla.....	9
4	Nulägesbeskrivning	11
4.1	Beskrivning av dagens regelverk.....	11
4.2	Aktivitet på slutkundsmarknaden.....	15
5	Åtgärder för att möjliggöra kundaktivitet	19
5.1	Ändringar i lagstiftningen	19
5.2	Införandet av en elhandlarcentrisk modell	20
5.3	Slutsats.....	24
6	Hur kunden kan vara aktiv på elmarknaden	26
6.1	Att välja nytt elavtal	26
6.2	Att välja en energitjänst.....	26
6.3	Att kunna jämföra priser.....	27
6.4	Slutsats.....	31
7	Sammanfattande slutsatser och förslag	33
7.1	Elhandels- och elnätsfakturor.....	34
7.2	Hur informationen ska presenteras	34
7.3	Avtalets namn.....	35
7.4	Anvisade avtal.....	35
7.5	Övrig väsentlig information	36
7.6	Ei föreslår	40
8	Konsekvensutredning	42
8.1	Kunderna	43
8.2	Elhandelsföretagen	43
8.3	Elnätsföretagen.....	46
8.4	Energimarknadsinspektionen	47
8.5	Sveriges domstolar.....	47
8.6	Elmarknadens funktion.....	47
9	Författningskommentar	48
Bilaga 1	Bilaga 1	49
Synpunkter från kunder och bransch.....	Synpunkter från kunder och bransch.....	49
Kundföreträdare.....	Kundföreträdare.....	49
Branschorganisationer	Branschorganisationer	50
Ei:s seminarium för kund- och branschföreträdare.....	Ei:s seminarium för kund- och branschföreträdare.....	52

1 Förslag till lag om ändring i ellagen (1997:857)

Härigenom föreskrivs i fråga om ellagen (1997:857) att det i lagen införs en ny paragraf 8 kap. 17 §.

Nuvarande lydelse	Föreslagen lydelse
	<p>8 kap 17 §</p> <p><i>En elleverantör ska på fakturor till elanvändare ange uppgift om avtalets namn och övrig väsentlig information om avtalet. Om fakturan avser ett anvisat avtal enligt 8 kap. 8 § första stycket ska avtalet benämnas anvisat avtal.</i></p> <p><i>Regeringen eller, efter regeringens bemyndigande, nätmyndigheten får meddela närmare föreskrifter om vad som avses med väsentlig information enligt första stycket.</i></p>

Denna lag träder i kraft den xx

2 Sammanfattning

Det är viktigt att de kunder som bestämmer sig för att vara aktiva på elmarknaden ges den information de behöver för att ha förutsättningar för att fatta bra beslut. Det är också viktigt att kunden känner förtroende för marknaden och dess aktörer så att det finns en vilja att vara aktiv.

Det grundläggande syftet med en elfaktura är att debitera kunden för elkostnaden. Även om fakturan inte primärt är en informationskanal fungerar den till viss del så idag. Det finns redan idag regler som elhandels- och nätföretagen behöver ta hänsyn till vid utformningen av fakturan. Allmänna regler för fakturor återfinns i aktiebolagslagen (2005:551), bokföringslagen (1999:1078) och mervärdesskattelagen (1994:200). Utöver detta finns det i ellagstiftningen särskilda krav på att det på eller i samband med elhandelsfakturan ska finnas information om elens ursprung och information till konsumenter om deras rättigheter.

Informationskrav på elhandelsfakturan kan underlätta aktivitet

En faktura är en handling som kunden får i samband med att denne ska betala för sin förbrukning. Vid det tillfället kan kunden vara som mest angelägen att agera på elmarknaden. Viljan att agera kan bero på kostnaden, konsumtionen, elens ursprung eller annat. Den information som finns på fakturan ska därför vara sådan att det blir enkelt för kunderna att agera. Den kundaktivitet som Ei avser är byte av elavtal eller byte av elhandlare.

Ei har tidigare lämnat ett förslag på att det ska införas en s.k. elhandlarcentrisk modell. Många ser detta förslag, som innebär att det är elhandlaren som är den part som alltid ska fakturera kunderna för såväl elhandels- som elnätskostnader, som ett sannolikt och önskvärt framtidsscenario. Mot denna bakgrund har Ei gjort den bedömningen att det är olyckligt att lägga fokus på elnätsfakturan och att genomföra förändringar på en faktura som inom en relativt snar framtid kan komma att försvinna i dess nuvarande form. Den del av elmarknaden som kunden kan välja att vara aktiv på är dessutom elhandelssidan. Ei:s förslag omfattar därför endast elhandelsfakturor.

Avtalets namn och övrig väsentlig information ska finnas med på fakturan

För att kunna agera på elmarknaden måste kunderna veta vad de har för avtal och vad det egna elavtalet heter. På det sättet kan de hitta information om det egna avtalet på elhandlarens webbplats och läsa om villkoren. Kunderna kan ha fått ett skriftligt avtal där avtalets namn framgår, det finns dock ingen skyldighet för elhandlarna att särskilt ange denna information på fakturorna. Ei har granskat fakturor från ett antal olika aktörer under utredningens gång och kan konstatera att avtalets namn inte alltid framgår på ett tydligt sätt. Utan kännedom om avtalets namn saknar kunderna den information som krävs för att ta reda på grundläggande villkor om det egna avtalet utan att gå tillbaka till själva elhandelsavtalet. Det är enligt kundföreträdare inte alltid kunden har tillgång till villkoren för sitt avtal och om namnet på fakturan inte överensstämmer med

namnet i avtalet har de svårt att hitta rätt information. Avtalets namn bör därför framgå på fakturan.

Kunder med anvisningsavtal behöver särskild information

Den kundgrupp som förlorar mest på att inte vara aktiva är de kunder som har ett s.k. anvisat avtal. De betalar i genomsnitt avsevärt mycket mer än de kunder som har gjort ett aktivt val. Ei har tidigare uppskattat att denna kundgrupp under 2013 förlorat 1,3 miljarder kronor på att inte byta avtal. Det är därför mycket angeläget att dessa kunder får bättre information om att de har ett oförmånligt avtal.

Aktörerna har tidigare använt olika benämningar för denna typ av avtal, som t.ex. tillsvidarepris, normalpris och standardavtal. Elhandelsbranschen har inom ramen för branschorganisationen Svensk Energi under 2014 ingått en överenskommelse som syftar till att på frivillig väg få till stånd att det ska framgå av avtalets namn att kunden har ett anvisat avtal. Branschen har tagit fram en rekommendation om att använda begreppen anvisat avtal med anvisat pris för det avtal som anvisade kunder får.¹ För kunderna kommer detta att öka medvetenheten om att de faktiskt har ett sådant avtal. Branschens rekommendation är frivillig och det kan komma aktörer som väljer andra benämningar. Det bör därför ställas krav på att det av fakturan ska framgå att dessa kunder har ett anvisat avtal och att dessa avtal alltid ska benämnas anvisat avtal.

Övrig väsentlig information ska framgå av fakturan och innehållet i denna information bör närmare regleras i föreskrifter

Det finns annan väsentlig information som kan vara viktig för att kunderna ska kunna vara aktiva på marknaden. Sådan väsentlig information bör kunden få tillgång till på ett enkelt sätt via fakturan. Det finns ett antal uppgifter som såväl bransch- samt kundföreträdare föreslagit som kan utgöra sådan väsentlig information. Det är t.ex. uppgifter om anläggningsidentitet och områdesidentitet, uppgifter om avtalets bindningstid, uppsägningstid samt omfattningen och villkoren för eventuella brytkostnader. Vidare kan kunder med anvisat avtal ha behov av särskild information som rör villkoren för det anvisade avtalet samt information om ellagens bestämmelser om byte.

Den närmare reglering av vad som avses med övrig väsentlig information görs bäst i föreskrifter. Ei föreslår därför att det ges ett bemyndigande till Ei att utfärda sådana föreskrifter.

Ei lämnar inte förslag rörande hur informationen ska presenteras

Av uppdraget framgår att Ei, förutom att ge förslag på vilken information en faktura ska innehålla, även ska beskriva hur informationen ska presenteras. Det finns idag inte något regelverk som särskilt anger hur informationen ska presenteras på fakturan, förutom den del som avser redovisning av elens ursprung. Enligt den nya bestämmelsen i 8 kap. 16 § ellagen, som trädde i kraft den 1 juni 2014, framgår att elhandelsfakturan ska vara tydlig.

¹http://www.svenskenergi.se/Global/Nyheter%20%20dokument/juridik/V%c3%83gledning%20om%20anvisningsavtal%20mm_slutlig.pdf 140522

Ei har analyserat för- och nackdelar med att ställa krav på hur informationen ska presenteras på fakturan. Från EU-kommissionen finns ett förslag på en särskilt viktig information ska samlas i en ruta på fakturan.²

En del kundföreträdare har framfört att man gärna ser att även format samt placering av information bör finnas med i ett framtida regelverk. Andra har sagt att det viktigaste är att informationen framgår på ett tydligt och enkelt sätt så att kunden kan förstå sin faktura och tillämpa informationen. Branschföreträdare har uttryckt ett starkt motstånd mot någon reglering av format, införande av en ny ruta eller annat som påverkar fakturans utseende. Vidare har samtal med branschföreträdare samt företrädare för experter på att utforma fakturor visat att denna typ av reglering kan vara kostnadsdrivande.

I och med den nya bestämmelsen i ellagen, som anger att en elhandelsfaktura ska vara tydlig, får kunden rätt att klaga på otydliga fakturor. Det finns därför inte skäl att föreslå särskilda bestämmelser för hur informationen presenteras på fakturan, särskilt med tanke på att sådana krav skulle kunna bli kostnadsdrivande.

Branschen bör utveckla praxis för gemensamma begrepp

Många av såväl kund- som branschföreträdarna har lyft fram behovet av att ha en så enhetlig terminologi som möjligt på elmarknaden. Ett sådant initiativ rör anvisade avtal där nu branschen enats om att använda samma begrepp för att förenkla för kunden. Det finns en tendens att elhandlarna använder olika begrepp och kallar t.ex. kostnadsdelarna på fakturan för olika namn. Branschorganisationen Svensk Energi genomförde i början av 2000-talet en så kallad kundoffensiv. En del av denna offensiv rörde terminologin i avtal och på fakturan. Detta har lyfts fram som ett bra exempel under projektet. Ei anser att det vore bra om man använde sig av samma begrepp på elmarknaden och på fakturorna eftersom det är en viktig fråga för kundernas förtroende för elmarknaden. Ei uppmanar därför branschen att arbeta vidare med denna fråga.

² Läs mer under avsnitt 4.1.4.

3 Inledning

Ei har i regleringsbrevet för 2014 fått i uppdrag att utreda förenkling av elfakturan³. Bakgrunden till uppdraget är att det är centralt för en fungerande elmarknad att kunderna får den information de behöver för att kunna göra aktiva val på elmarknaden. Ei ska därför ge förslag på vilken information som en faktura ska innehålla samt hur informationen ska presenteras. Förslagen ska möjliggöra för kunder att i större utsträckning göra aktiva val.

3.1 Inriktning och avgränsning

Ei:s förslag avser att förenkla fakturan i syfte att åstadkomma aktivitet. Ei har i denna rapport valt att i huvudsak tolka aktivitet som att kunden gör medvetna och aktiva val av elhandlare och/eller elavtal - dvs. byter elhandlare eller omförhandlar sitt elavtal med befintlig elhandlare.

Ei har valt att tolka uppdraget så att lämnade förslag bör omfatta alla kunders elfakturor, såväl konsumenters som näringsidkares, oavsett vilken typ av avtal som kunden har med sin elhandlare. Anledningen till detta är att Ei anser att det finns behov av att öka aktiviteten hos samtliga kundgrupper oavsett avtalsform.

3.2 Redan idag finns det vissa krav på vad fakturor ska innehålla

Dels är det krav av bokföringsteknisk och skatteteknisk natur, dels krav enligt ellagen. Av ellagen framgår att t.ex. information om ursprungsmärkning, information om villkorsändring och information till konsumenter om deras rättigheter enligt 11 kap. ellagen ska finnas på fakturan. Ei avser inte att föreslå ändringar i befintligt regelverk. Den 1 juni 2014 trädde också den nya regeln i kraft i 8 kap. 16 § ellagen, som innebär ett generellt krav på att elhandelsfakturan ska vara tydlig.

Projektorganisation

Arbetet med uppdraget har bedrivits av en projektgrupp bestående av Marielle Liikanen (projektledare), Katarina Abrahamsson och Sara Näsélius.

Ei har under arbetets gång inhämtat synpunkter på flera sätt. Intresserade har på ei.se uppmanats att inkomma med synpunkter.⁴

Ett seminarium med aktörer på elmarknaden har också hållits under projekttiden. Vid seminariet deltog förutom Ei: Johan Malinen, Energimyndigheten, Anders Bergman, E.ON, Thomas Persson, E.ON, Peter Sjöberg, I-Data, Martin Genhede, I-Data, Benny Larsson, SEVAB, Susanne Thorén, Konsumenternas energimarknadsbyrå, Stig-Arne Ankner, Konkurrensverket, Bodil Persson,

³ Se Nya uppdrag 1.2, Anvisningsavtal samt förenkling av faktura.

⁴ <http://ei.se/sv/nyhetsrum/nyheter/nyheter-2014/ei-valkomnar-intressenter-att-komma-med-inspel-till-utredningen-enklare-faktura/>.

Skatteverket, Johan Fermback, Fortum, Anna Albinsson, Telge Energi, Thomas Prim, Telge Energi, Per Forsling, Fastighetsägarna, Per Callenberg, Vattenfall, Helena Laurell, Svensk Energi, Alexandra Lindfors, O2 Vindel.

Vid seminariet presenterade Ei uppdraget och rapportens struktur samt tankar avseende innehåll och deltagarna bereddes möjlighet att lämna synpunkter och förslag. Aktörerna hade även möjlighet att lämna skriftliga synpunkter under en vecka efter seminariet. Deltagarna framförde bl.a. att förslagen som Ei lämnar bör vara övergripande och relevanta för kundernas aktivitet. Enligt aktörerna borde det finnas information om kundens avtal, till exempel information om avtalets namn, bindningstid, uppsägningstid samt anläggningsinformation. Information som inte rör själva betalningen eller avtalet bör kunden få ta del av på annat sätt. På fakturan bör också finnas tydlig information om anvisade avtal och innebörden av sådana. Eventuellt kan fakturan innehålla hänvisningar till aktuella webbsidor där ytterligare information finns.

Under arbete har Ei också bjudit in branschens aktörer, kundföreträdare och andra intressenter att skicka in synpunkter på EI:s arbete genom en inbjudan på Ei:s webb. Synpunkter har kommit in från branschföretag, kundföreträdare samt från tre privatkunder.

Projektgruppen har också haft enskilda möten med Svenska Svensk Energi, Oberoende Elhandlare, Konsumenternas energimarknadsbyrå och Konsumentverket

För att nå ut med information om projektet har information också löpande publicerats på <http://ei.se/sv/Projekt/>.

4 Nulägesbeskrivning

Syftet med detta uppdrag är att lämna förslag som ökar kundens möjlighet att vara aktiva på elmarknaden. För att kunna göra detta är det av intresse att bedöma dels hur dagens regelverk ser ut och dels i vilken utsträckning kunderna är aktiva redan idag. Följande kapitel beskriver det nuvarande regelverket för fakturor generellt och särskilt elfakturor. Vidare ges en beskrivning av de rekommendationer som EU föreslagit ska finnas för elfakturor. Utöver detta visas också några indikatorer för att bedöma kundaktiviteten på elmarknaden, bl.a. statistik över antal leverantörsbyten, antal omförhandlade avtal och kundfördelningen mellan de vanligaste avtalstyperna. Syftet med kapitlet är att ge en bild av nuläget vad gäller rådande regelverk samt aktiviteten på elmarknaden.

4.1 Beskrivning av dagens regelverk

4.1.1 Reglering av fakturan

Det finns allmänna regler för vad som ska finnas med på fakturor i enlighet med aktiebolagslagen, bokföringslagen och mervärdesskattelagen. Dessa krav omfattar fakturor mellan näringsidkare, juridiska personer och fysiska personer, som bedriver näringsverksamhet. Enligt 28 kap. 5 § aktiebolagslagen ska fakturor innehålla bolagets firma, orten där styrelsen har sitt säte och bolagets organisationsnummer. I 5 kap. 6 § bokföringslagen anges att en verifikation ska finnas för varje affärshändelse och innefatta uppgift om när den sammanställts, när affärshändelsen inträffat, vad verifikationen avser, vilket belopp den gäller och vilken motpart den berör. De mest omfattande reglerna följer av 11 kap. 8 § mervärdesskattelagen. Där ställs krav på datum för utfärdande, ett löpnummer som identifierar fakturan, säljarens och kundens namn, adress och registreringsnummer till mervärdesskatt, de omsatta varorna eller tjänsternas omfattning och art, datum då omsättningen av varorna eller tjänsterna utförts eller slutförts, alternativt då förskottsbetalning betalats. Vidare ska fakturan innehålla beskattningsunderlaget för varje skattesats eller undantag, enhetspriset exklusive moms och eventuell prisnedsättning eller rabatt som inte är inkluderad i enhetspriset, tillämpad mervärdesskattesats och det mervärdesskattebelopp som ska betalas.

4.1.2 Regelverk på elområdet

Även ellagen ställer krav på vilken information som ska lämnas på eller i samband med fakturor såsom information om elens ursprung, information om prishöjningar till konsumenter och information om konsumenternas rättigheter. Annan information är uppgifter om mätvärden och anläggningsinformation, detta följer av Energimarknadsinspektionens föreskrift, EIFS 2011:3, om mätning, beräkning och rapportering av överförd el, och är en skyldighet för nätkoncessionshavaren. Nedan beskrivs informationsskyldigheten enligt gällande regelverk mer ingående.

Angivande av elens ursprung

Elhandlaren ska enligt 8 kap. 12 § ellagen på, eller i samband med, fakturor avseende försäljning av el lämna uppgift om ursprunget för den el som såldes under föregående år. Ursprunget ska fördelas på kärnkraft, fossilt och förnybart bränsle. Elhandlaren kan fördela ursprunget ytterligare t.ex. förnybart kan fördelas i sol, vind och vatten. Det ska också framgå vilken inverkan på miljön den sålda elen har haft i form av koldioxidutsläpp samt den mängd kärnbränsleavfall som framställningen av den har orsakat. Denna information ska även framgå av reklam som vänder sig till elanvändare.

Av 3 kap. 1-3 §§ EIFS 2013:6, Energimarknadsinspektionens föreskrifter och allmänna råd om ursprungsmärkning av el, följer att informationen om elens ursprung ska lämnas löpande i form av cirkeldiagram på första fakturan efter den 1 juli varje år. Vidare ska också den miljöpåverkan som elhandlaren energimix har framgå av fakturan.

Prishöjningar

När det sker villkorsändringar såsom en prishöjning är elhandlaren skyldig att lämna information till konsumenten på nästkommande faktura både avseende när prisändringen trädde i kraft och hur priset har ändrats. Detta följer av 11 kap. 17 § ellagen.

Information om konsumentens rättigheter

Elhandlaren ska enligt 11 kap. 18 § ellagen lämna tydlig information på sin webbplats om konsumentens rättigheter, hur konsumenten ska gå till väga för att lämna klagomål samt vart konsumenten kan vända sig för information eller tvistlösning. Elhandlaren kan också lämna information om konsumentens rättigheter på fakturan eller på fakturan hänvisa till denna information på elhandelsföretagets webbplats.

Mätning, beräkning och rapportering

Enligt 3 kap. 5 § och 6 kap. 8 § EIFS 2011:3 ska nätkoncessionshavaren rapportera enskilda mätvärden till elanvändaren senast vid sin debitering. Förutom mätvärden ska också följande uppgifter rapporteras:

- mätarställningar vid varje månadsskifte, om debiteringsperioden omfattar fler än en månad,
- årsförbrukning och
- förbrukningsstatistik per månad i kWh för de senaste tretton månaderna.

Nätkoncessionshavaren ska rapportera på ett för kunden lättförståeligt sätt. I de allmänna råden står att för timmätta schablonavräknade uttagpunkter bör nätkoncessionshavarens rapportering ske via nätkoncessionshavarens hemsida eller om kunden inte har tillgång till denna genom en pappersutskrift. Vid all rapportering från nätkoncessionshavaren till elanvändare eller elproducent ska kundens anläggningsidentitet (anläggnings-id) och identiteten på nätavräkningsområdet (områdes-id) tydligt anges. Dessa ska enligt 6 kap. 1 § EIFS 2011:3 anges på ett visst sätt och andra beteckningar för uppgifterna får inte användas.

4.1.3 Energieffektiviseringsdirektivet – lagstiftning som påverkar fakturan

Energieffektiviseringsdirektivet⁵ har implementerats i Sverige genom förändringar i bland annat ellagen som trädde i kraft den 1 juni 2014. Bestämmelserna i direktivet syftar till att säkerställa att den europeiska unionen kan nå de klimatmål som satts för 2020, 2030 samt 2050. Hur energieffektiviseringsdirektivet implementeras i svensk rätt framgår av proposition 2013/14:174.

Av förarbetena framgår att kunden ska ges mer inflytande och kontroll över sin energiförbrukning. Bland annat innebär det att den rapportering av mätresultat och beräkningar som idag görs enligt 3 kap. 10 § ellagen på begäran av kunden även ska göras till det företag som kunden har utsett, t.ex. ett energitjänsteföretag. Vidare införs ett nytt avsnitt i 8 kap. 14-16 §§ ellagen, som behandlar fakturering och debitering av el. Bestämmelserna gäller alla kunder, såväl näringsidkare som hushållskunder. Av den nya bestämmelsen i 8 kap. 14 § ellagen framgår att elhandlare och nätägare inte får debitera någon avgift för fakturor och faktureringsinformation om energianvändningen. Vidare framgår av 8 kap. 15 § ellagen att debitering ska avse uppmätta mängder. Slutligen sägs i 8 kap. 16 § ellagen att en elhandlares faktura ska vara tydlig. Den ska innehålla information om den uppmätta förbrukningen och de aktuella elpriser som fakturan grundas på. Om leveransavtalet förutsätter att mängden överförd el mäts per timme, får informationen göras tillgänglig via elleverantörens webbplats. Fakturan ska då hänvisa till att informationen finns där. Fakturering ska ske åtminstone varje kvartal och fakturering ska erbjudas i elektronisk form.

I och med den nya bestämmelsen i 8 kap. 16 § ellagen kommer det att underlätta för kunden att ta till sig relevant information på fakturan.

4.1.4 Det europeiska arbetet berör energifakturer

Även på europeisk nivå arbetas det för att kunder på ett enkelt sätt ska få tillgång till information om bland annat om sin förbrukning, hur marknaderna fungerar och vart de ska vända sig om de har klagomål.

På det första Citizens' Energy London Forum 2008 fick EU-kommissionens direktorat för konsumentfrågor, DG SANCO, i uppdrag att ta fram riktlinjer för konsumentvänliga elfakturer. Bakgrunden till detta var att kundföreträdare identifierat att elfakturans utformning och innehåll var en stor anledning till klagomål från kunderna som upplevde fakturan som komplicerad och svår att förstå. Fakturan ansågs som det viktigaste hjälpmedlet för kunden att förstå sin elförbrukning och på så sätt kunna påverka sin förbrukning av el.⁶

I DG SANCOS:s rapport var man noga med att poängtera att det inte handlar om mer information till kunderna utan om bättre information, och att informationen och på vilket sätt den presenteras kan betyda mycket för konkurrenssituationen på marknaden. Om fakturan innehåller information som gör att den är jämförbar med

⁵ Se Europaparlamentets och rådets direktiv 2012/27/EU av den 25 oktober 2012 om energieffektivitet, om ändring av direktiven 2009/125/EG och 2010/30/EU och om upphävande av direktiven 2004/8/EG och 2006/32/EG (EUT L 315 14.11.2012, s. 1-56, Celex. 32012L0027).

⁶ Ibid, s. 1

andra fakturor hjälper det kunden att hitta bättre alternativ vilket i sin tur ökar konkurrensen på marknaden.⁷

DG SANCO:s rekommendationer omfattade i korthet:

- Fakturan måste vara korrekt, transparent, läsbar och lätt att förstå.
- Fakturan bör ge kunden möjlighet att jämföra sitt avtal med andra avtal på marknaden.
- Kunderna bör kunna välja alternativ för hur ofta de vill ha en faktura, hur den ska levereras och vilket betalningsätt de ska använda.
- Färg och användandet av ramar/rutor kan underlätta för kunden att förstå fakturan.⁸

Vidare föreslog DG SANCO att viktig information skulle kunna presenteras i en "jämförelseruta" så att det är lätt för kunden att hitta den och kunna göra jämförelser med andra avtal. Det som är tänkt att finnas med i denna ruta är kontaktuppgifter till elhandlaren, information om när avtalet löper ut och sista dag för att byta avtal eller elhandlare, namnet på avtalet, pris/kWh, kod (motsvarande anläggnings-id) och telefonnummer till viktiga instanser, t.ex. tillsynsmyndighet, kundservice, nummer vid avbrott etc.⁹ Rapporten som DG SANCO tog fram innehåller också exempel på elfakturor från olika EU länder.¹⁰

Reglerarna i Europa arbetar med att ta fram riktlinjer för fakturor

Council of European Energy Regulators (CEER) är ett samarbetsorgan mellan de europeiska reglerarna på energiområdet där även Ei deltar. CEER:s övergripandesyfte är att underlätta arbetet med en gemensam, konkurrenskraftig, effektiv och hållbar inre marknad för gas och el i Europa.

CEER har i olika dokument beslutat att rekommendera att kunden ska ha tillgång till information om förbrukning, information om erbjudanden, avtal och kontrakt samt metod för debitering, att fakturan ska baseras på faktisk förbrukning och att kunden ska få erbjudande om olika betalningsätt.¹¹

Några reglerare i Europa har valt att standardisera fakturans utseende och innehåll. Ett exempel på en långtgående standardisering är den som förekommer i Österrike. Den österrikiske regleraren, E-Control, har tagit fram en standardiserad faktura som elföretagen har att förhålla sig till.¹² Fakturan ska innehålla fem olika delar: översikt av förbrukningen och uppgifter om ursprungsmärkning (Stromkennzeichnung), detaljerad information om årsavräkning, information om nätägaren samt information om elhandlaren. Fakturans totala längd är då cirka fem sidor.

⁷ Ibis, s.2

⁸ Ibid, s 13

⁹ Ibid, s. 15

¹⁰ http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/forum_citizen_energy_en.htm Good practice guidance for billing. s. 1

¹¹ ERGEG GGP on Regulatory Aspects of Smart Metering for Electricity and Gas, February 2011, Ref. E-10-RMF-29-05 och Electricity and Gas Retail market design, with focus on supplier switching and billing – Guidelines of Good Practice, Ref: C11-RMF-39-03 24 January 2012.

¹² <http://www.e-control.at/de/medienbibliothek/infos/multimedia/musterrechnung/musterrechnung-strom.html> 140312

4.2 Aktivitet på slutkundsmarknaden

I Sverige är det relativt enkelt att byta elhandlare eller att omförhandla sitt elavtal. Det finns också flera jämförelsesidor för elpriser på webben bl.a. Elpriskollen.se, som är en oberoende sida som drivs av Ei. Samtliga elhandlare har en obligatorisk skyldighet att lämna uppgifter om sina elavtal till Elpriskollen.se.

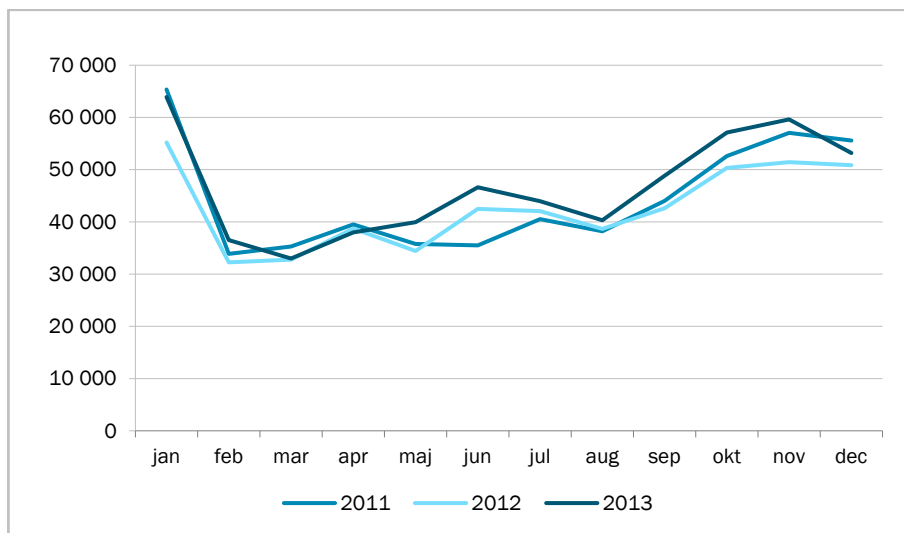
Ei:s löpande årliga tillsyn av elhandels- och nätföretagen avseende bl.a. byte av elhandlare har inte visat på några stora brister i regelefterlevnaden. De klagomål som inkommer till Ei indikerar inte heller att kunderna upplever bytesprocessen som alltför komplicerad. I stort är det därför Ei:s bedömning att bytesprocessen idag fungerar tillfredställande.

För att ge en överblick över kundaktiviteten på den svenska elmarknaden presenteras i det här avsnittet statistik över antal leverantörsbyten, antal omförhandlade avtal och kundfördelningen mellan de vanligaste avtalstyperna.

Även en kund som inte är aktiv och byter elhandlare eller avtal kan ändå vara aktiv genom att medvetet välja att vara kvar i befintligt avtal. Orsaken till ett sådant val kan t.ex. vara att priset är fördelaktigt eller att kunden har en god relation till elhandlaren. Ei saknar dock statistik över hur många dessa kunder är.

2013 genomfördes drygt 560 000 leverantörsbyten i Sverige. Antalet leverantörsbyten har enligt Figur 1 varit relativt konstant de senaste tre åren.

Figur 1 Antal leverantörsbyten¹³

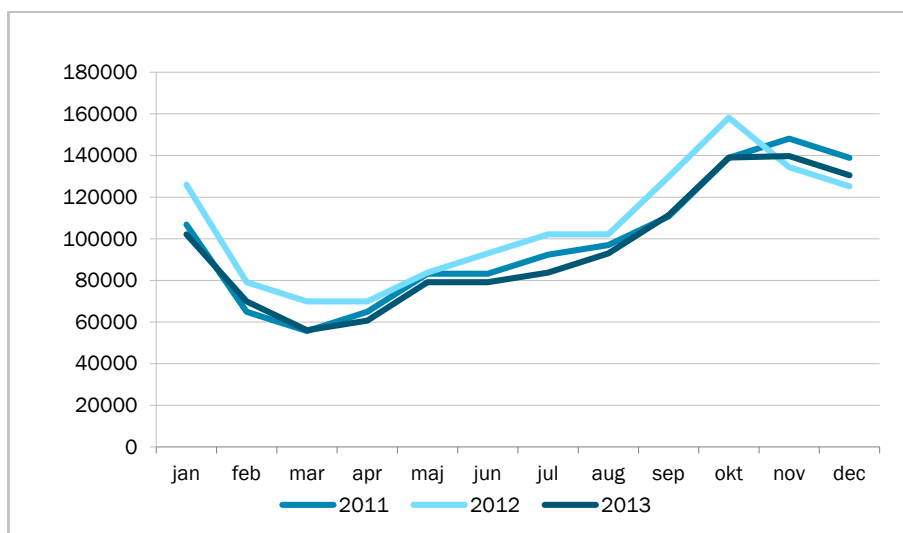


Källa: SCB

Även kundaktiviteten mätt per antalet omförhandlade avtal har varit relativt konstant de senaste tre åren. Totalt förhandlades drygt 1 140 000 avtal om under 2013.

¹³ Totalt antal leverantörsbyten.

Figur 2 Antal omförhandlade avtal¹⁴

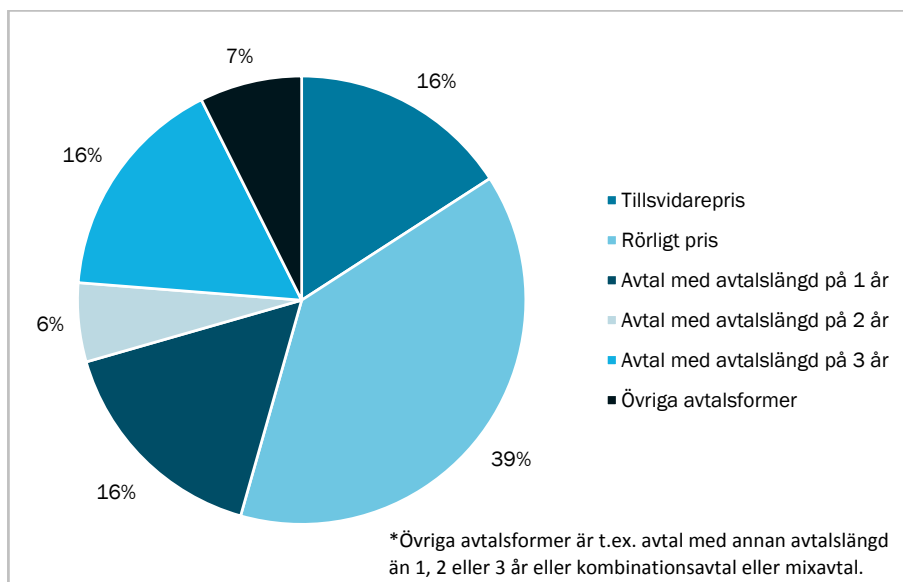


Källa: SCB

4.2.1 Kundens olika avtalsformer

Den vanligaste avtalsformen bland svenska elkonsumenter är avtal om rörligt pris. Totalt har 39 procent av elkonsumenterna valt denna avtalsform. 38 procent har ett fastprisavtal med en bindningstid på antingen 1, 2, 3 år eller längre och 16 procent av konsumenterna har fortfarande anvisat pris (i SCB:s statistik benämnt som tillsvidarepris). Figur 3 visar på fördelningen mellan olika avtalsformer på elmarknaden.

Figur 3 Andel elkonsumenter per avtalstyp (april 2014)

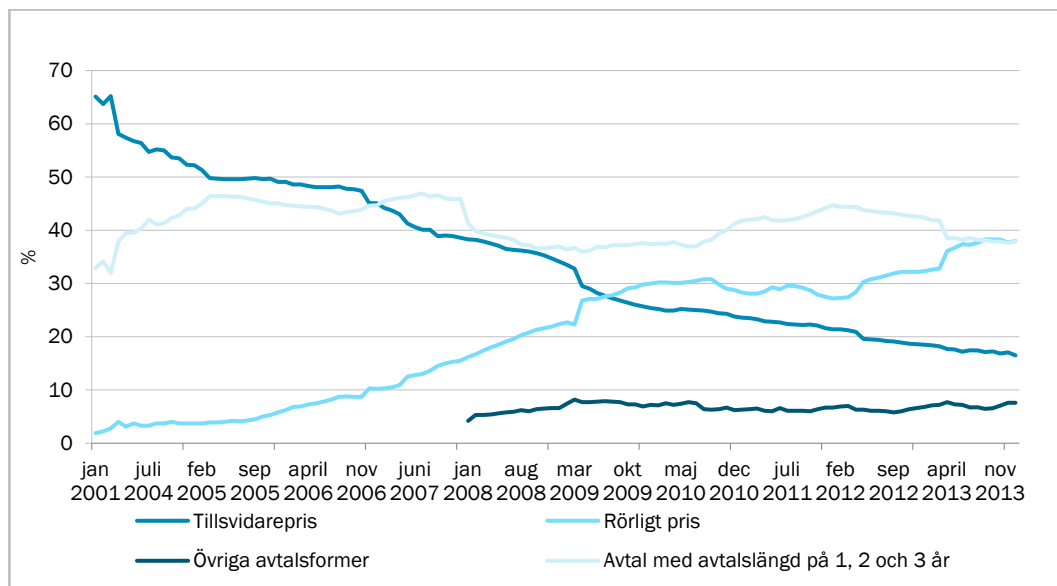


Källa: SCB

¹⁴ Totalt antal omförhandlade avtal. Statistik över antal omförhandlade avtal kommer från SCB:s statistik över andelen omförhandlade elhandelsavtal per år som multiplicerats med antalet uttagpunkter. För år 2013 har andelen omförhandlade avtal multiplicerats med antal uttagpunkter 2012.

Figur 4 visar att den långsiktiga trenden är att fler och fler konsumenter föredrar rörliga avtal på bekostnad av både fastprisavtal och anvisade avtal.

Figur 4 Andel elkonsumenter per avtalstyp över tid¹⁵



Källa: SCB

4.2.2 Anvisat avtal – kunder som inte gjort ett aktivt val

Kunder som har anvisat avtal är en grupp som inte gjort ett aktivt val av elhandlare. De flesta kunder hamnar på ett anvisat avtal i samband med flytt. Ei har i en tidigare rapport¹⁶ till regeringen konstaterat att det i genomsnitt är stora skillnader i pris mellan anvisade elavtal och övriga elavtal. Priserna på anvisningsavtalen är i genomsnitt 30 procent högre än priserna på andra avtal och därmed betalar kunder med anvisningsavtal onödigt mycket för sin el. Ei:s kartläggning visade att den typiska kunden med anvisningsavtal är en konsument som förbrukar upp till 5 000 kWh per år. Nätägaren är skyldig, enligt 8 kap. 8 §, andra stycket ellagen, att lämna information till den anvisade kunden vid själva anvisningen. Den anvisade elhandlaren är också skyldig att underrätta kunden om villkoren för anvisningen, enligt 8 kap. 8 §, tredje stycket ellagen. Trots detta visade Ei:s enkät att många kunder stannar kvar i de anvisade avtalen längre än ett år. En anvisad kund betalade förra året som mest 2 000 kronor mer per år än den kund som hade ett elhandelsavtal med rörligt pris.

Kunder med anvisade avtal har minskat från 65,1 procent till 15,9 procent under perioden januari 2003–mars 2014. Detta är i och för sig positivt och visar på att de svenska elkunderna är aktiva på marknaden.

Elhandlarcentrisk flyttprocess minskar antalet kunder med anvisat avtal

Ei föreslog i juni 2013 att Sverige bör införa en elhandlarcentrisk modell. Förslaget innebär bland annat att flyttprocessen bör hanteras helt av elhandlaren och att

¹⁵ Under april 2013 ändrade SCB insamlingsmetod för måttet kundfördelning per avtalstyp. Historiska värden har inte korrigerats bakåt i tiden vilket förklarar den förändring i andelar som kan observeras i april 2013.

¹⁶ EiR2013:17

kunden måste kontakta sin befintlige eller en ny elhandlare vid flytt. Den föreslagna modellen innebär att systemet för anvisad elhandlare inte kommer att tillämpas vid flytt. Förslagen har ännu inte genomförts.

5 Åtgärder för att möjliggöra kundaktivitet

I kapitlet nedan beskrivs inledningsvis vilka åtgärder som tidigare genomförts för att öka kundaktiviteten. Vidare beskrivs vilka olika aktiviteter som en kund kan göra på elmarknaden och vilken information som kunden behöver ha för att kunna göra olika aktiviteterna. Syftet är att analysera vilken typ av aktivitet som behöver stöd i form av ytterligare information via fakturan.

5.1 Ändringar i lagstiftningen

Sedan omregleringen av elmarknaden 1996 har ett flertal åtgärder vidtagits genom lagstiftning för att göra kunderna mer aktiva på elmarknaden. En av de viktigaste åtgärderna är schablonreformen 1999 som innebär att man som hushållskund inte behövde köpa en ny mätare för att kunna byta elhandlare.

2002 inrättades Konsumenternas energimarknadsbyrå. Energimarknadsbyrån informerar, ger råd och vägledning i frågor kring elmarknaden. Den utgör också en samtalspartner för myndigheter och bransch i frågor som rör slutkundsmarknaden.

Marknadsföring är en viktig kanal för att nå elkunderna. För att underlätta kundernas möjlighet att jämföra avtal måste elhandelsföretagen sedan 2004 redovisa jämförpriser¹⁷ i marknadsföringen av elavtal.

För att kunden ska kunna ha möjlighet att hitta lämpliga elavtal infördes den 1 januari 2007 en skyldighet som innebär att alla elhandlare måste förse Ei med priser och villkor för de vanligast förekommande avtalen som tillämpas gentemot elkonsumenter. Dessa publiceras sedan på prisjämförelsesajten Elpriskollen¹⁸ som drivs av Ei. Elpriskollen underlättar och förenklar för konsumenterna att jämföra olika elavtal.

Från och med 1 juli 2009 har alla hushållskunder rätt till månadsvis avläsning av elförbrukningen, vilket innebär att konsumenten får en snabbare och mer korrekt återkoppling av förbrukningen. Detta har lett till att de flesta kunder har månadsfaktura som avspeglar den faktiska förbrukningen. Det bidrar till att konsumenternas förståelse av såväl sin elkonsumention som fakturorna har förbättrats.

Sedan 1 oktober 2012 har alla hushållskunder rätt att välja att få sin förbrukning avläst per timme, om kunden har ett elhandelsavtal som kräver timvärden. Det finns idag drygt 8 000 kunder som har avtal som baseras på timvärden. En kund med ett timavtal har tillgång till detaljerade uppgifter om sin förbrukning och kan

¹⁷ Tillsynsmyndigheten för utformningen av dessa är Konsumentverket.

¹⁸ www.elpriskollen.se

göra mer medvetna val. Kunden kan välja att använda energi vid andra tidpunkter och på så vis använda mer energi när den är billigare och mindre när den är dyrare. Timmätning ökar också förutsättningarna för att vidta energieffektiviserings-åtgärder för att minska energikonsumtionen. Grunden är att kunden får tillgång till sin förbrukningsinformation på ett enkelt och lättillgängligt sätt.

Utöver lagstiftningsmässiga åtgärder har branschen gradvis förbättrat sina processer, vilket underlättar avtalsbyten eller leverantörsbyten. Privata initiativ som stimulerar kundrörlighet på marknaden i form av t.ex. prisjämförelsesajter har också utvecklats.

5.2 Införandet av en elhandlarcentrisk modell

Sedan ett flertal år arbetar Ei och övriga nordiska tillsynsmyndigheter med att skapa förutsättningar för en nordisk slutkundsmarknad. I detta arbete har tillsynsmyndigheterna funnit att den viktigaste åtgärden för att få aktiva kunder på elmarknaden är att förenkla för kunden att agera på marknaden. Den enskilt viktigaste åtgärden är att underlätta kontaktvägarna för kunden.

Under 2013 lämnade Ei ett förslag till regeringen med en mängd åtgärder för att kunna införa en elhandlarcentrisk modell och undanröja hinder för en nordisk slutkundsmarknad genom rapporten "Enklare för kunden - förslag som ökar förutsättningarna för en nordisk slutkundsmarknad"¹⁹.

Ei anser att en elhandlarcentrisk modell, där elhandlaren är den huvudsakliga kontaktpunkten för kunden, innebär en förbättring av kundens förutsättningar att agera på elmarknaden. Ei föreslog därför att elhandlaren bör vara den aktör som ska ansvara för bytesprocessen, flyttprocessen samt för fakturering. Ei konstaterade också att valet av framtida informationshanteringsmodell är avgörande för hur och i vilken takt regelverket om en elhandlarcentrisk modell ska kunna implementeras. Ei bedömde att det finns skäl som talar för att informationshanteringen bör centraliseras och detta har också stöd i de analyser som gjorts i Norge och Danmark. Ei har fått i uppdrag att ta fram ett ramverk för en centraliserad informationshanteringsmodell som möter framtida krav. Uppdraget rapporteras i juni 2014.

Ei:s förslag rörande fakturering innebär att det införs en obligatorisk samfakturering som utförs av elhandlaren. Elhandlaren agerar då ombud för nätägaren och fakturerar kunden både för elhandel och för nät. Av fakturan ska det framgå vad som avser kostnaden för nät respektive elhandel. För att skapa förutsättningar för samfaktureringen föreslår Ei att villkoren för detta ska anges i avtal som elhandlare och nätägare är skyldiga att ingå.

Kunder hamnar ofta i anvisat avtal i samband med en flytt. Det är Ei:s bedömning att antalet kunder med anvisade avtal kommer att minska om förslagen om kunden endast behöver ha kontakt med elhandlaren vid flytt.

¹⁹ Ei R2013:09 "Enklare för kunden - förslag som ökar förutsättningarna för en nordisk slutkundsmarknad".

Näringsdepartementet har aviserat att man avser att under 2015–2016 gå vidare med delar av de förslag som lämnades i rapporten, särskilt de som gäller flyttprocessen. Men även om en elhandlarcentrisk modell införs och antalet kunder med anvisade avtal på sikt kommer att minska så kommer det fortfarande att vara kunder som kommer att ha ett anvisat avtal. Det faktum att dryga 16 procent av alla elkunder fortfarande har anvisat pris och att prisskillnaderna är höga innebär att det finns anledning att tro att ytterligare information på fakturan skulle kunna öka aktiviteten ytterligare.

5.2.1 Komplex marknad

För att kunna ta ställning till vilka behov det finns av ytterligare ändringar i regelverket avseende krav på ytterligare information på elhandelsfakturorna är det viktigt att belysa vad som är orsakerna till inaktivitet hos kunderna.

Tidigare studier tar upp många olika aspekter när det gäller hinder för kunders aktivitet på elmarknaden. Flertalet studier pekar på svårigheter i att byta avtal och på kundernas svårighet att veta hur man ska gå tillväga och vart man ska vända sig. Därutöver framhålls komplexa fakturor som ett hinder. Svårbegripliga elräkningar kan medföra att konsumenterna inte förmår ta till sig nödvändig information vilket innebär att de tar beslut som inte är förenliga med vad som är ekonomiskt mest fördelaktigt. Komplexiteten i fakturorna försvårar även möjligheten att jämföra elavtal.²⁰

Långa kontraktstider har också beskrivits som problematiska för rörligheten på marknaden. Problemen kan uppstå när förlängningar av avtal som löper ut sker per automatik eller om kunden missbedömt marknadsutvecklingen. Oavsett hur de förklaras är långa avtal något som motverkar rörligheten på marknaden. Samtidigt går det inte att ensidigt uttala sig om huruvida detta är ett generellt problem, då många konsumenter önskar stabila elpriser under en längre tid.²¹

5.2.2 Motiv bakom att inte byta avtal eller elhandlare

Konsumenters motiv att byta eller inte byta elavtal kan kategoriseras i fyra huvudgrupper enligt den studie som gjorts av Elforsk²². I det följande redovisas dessa fyra huvudgrupper och vad som kan antas leda till att gruppen blir mer aktiv.

1. Den första konsumentgruppen karaktäriseras av kunder som har information men som behöver hjälp att agera för att göra ett byte. I deras fall skulle en så kallad utlösande faktor få dem att agera.
2. Den andra gruppen utgörs av konsumenter som gjort ett faktiskt val att inte välja, dvs. av de medvetet inaktiva kunderna. De har dragit slutsatsen att det inte finns något att tjäna ekonomiskt på byten, och att det är onödigt att lägga energi och tid på att välja. Denna grupp kommer att agera först när det finns ekonomiska fördelar att agera.

²⁰ Fördjupad analys av elmarknaden för konsumenter, Konsumentverkets rapport 2010:15, s. 81

²¹ Fördjupad analys av elmarknaden för konsumenter, Konsumentverkets rapport 2010:15, s. 82

²² Åsa Thelander Elforskrapport 09:08 "Hushåll på elmarknaden Information och agerande" 2008, s 67

3. Den tredje konsumentgruppen utgörs av lojala kunder som är nöjda med sin befintliga elhandlare. De lojala kunderna har avstått från att agera för att de inte ser några skillnader jämfört med andra alternativ och därför att de är nöjda med tjänsten och med sin elhandlare. Även denna grupp kunder kan anses tillhöra de medvetet "inaktiva" kunderna.
4. Den fjärde utgörs av konsumenter som upplever sig hindrade att välja elhandelsavtal. I huvudsak menar dessa kunder att det är krångligt att byta och de relaterar till avskräckande exempel där byten har blivit problematiska. Den information som den här gruppen behöver är främst en försäkran om att byten inte innebär några problem. De kan även behöva praktisk hjälp med att genomföra bytet.²³

Den ovan refererade studien visar att kunders aktivitet inte direkt relaterar till bristen på information. Det kan dock antas att tillgänglig information om det befintliga elhandelsavtalet och bytesprocessen kan underlätta för i vart fall grupp 1 och 4 som idag upplever ett motstånd mot att initiera en leverantörsbytesprocess. Ökad tillgänglig information om det befintliga elhandelsavtalet bör också kunna underlätta för kunderna i grupp 3 då det t.ex. underlättar jämförelsen av olika elpriser.

Ei har även gett Gullers Grupp AB i uppdrag att ta göra en fördjupad analys av faktorer som påverkar kundnöjdheten på elmarknaden, i synnerhet ur ett förtroendeperspektiv. Underlaget för den kvantitativa studien utgjordes av 1028 konsumenter i åldern 25-70 år med en elkostnad över 300 kronor per månad, vilket motsvarar ungefär 63 procent av Sveriges hushåll. Urvalet utgjorde ett representativt urval av den svenska befolkningen vad gäller kön, ålder och region.

Resultatet av den kvalitativa studien visar att en övervägande del av konsumenterna:

- önskar att det var lättare att förstå priset (66 procent)
- efterfrågar en oberoende källa till prisinformation (63 procent)
- önskar att det var lättare att jämföra elhandelsavtal med varandra (67 procent).

Det konstaterades att konsumenterna efterfrågar större trygghet, genom enkelhet och tillförlitlighet.

5.2.3 Bristande förtroende för elmarknaden

En generell förutsättning för aktiva kunder som brukar framhållas är att kunderna känner förtroende för marknaden och för dess funktion. Om kunden tror att marknaden fungerar och att det egna agerandet spelar roll ökar förutsättningarna för att kunden bedömer att ett aktivt val kan göra skillnad.

Svenskt Kvalitetsindex (SKI) genomför årligen undersökningar av kunders förväntningar, upplevda kvalitet och värderingar av varor och tjänster inom en mängd olika branscher. Undersökningar av kunders inställning till elhandelsbolag, till nätbolag och till elbranschen som helhet har genomförts sedan 2004. I den

²³ Fördjupad analys av elmarknaden för konsumenter, Konsumentverkets rapport 2010:15, s 67

senaste undersökningen från 2013, är kunderna inom elhandel, elnät och fjärrvärme nöjdare med sina egna företag än vid någon annan tidigare undersökning av SKI. Fakturorna som länge ansetts vara en utmaning att förstå upplevs som allt mer tydliga och tillförlitliga för varje år. Positiva upplevelser av företagets produkter och service gör att kunderna känner att de får mer för sina pengar. Utöver ökad kundnöjdhet som kunderna känner för sina företag har även det generella förtroendet för branschen stärkts. Ett år tidigare kände endast elva procent av de tillfrågade elhandelskunderna ett högt förtroende för energibranschen medan denna siffra ökat till 23 procent i den senaste undersökningen. Några förklaringar till ökningen är att kunderna generellt känner sig mycket nöjda med sina nuvarande elavtal och att fakturorna upplevs som allt mer tillförlitliga och tydliga. Tre av fyra elhandelskunder upplever dessutom att de behandlas som värdefulla kunder.²⁴

Jämfört med andra produkter och tjänster är dock svenska konsumenter mindre nöjda med elhandelsföretagen och marknaden ligger under andra branscher. I Konsumentverkets konsumentrapport 2013 hör elmarknaden till en av de tio marknaderna med mest problem enligt Konsumentverkets sammanvägda bedömning. Marknaden för el anses vara svår att förstå och tilliten till försäljarna är låg. Klagomålen är inte så vanliga, men missnöjet är relativt stort och behovsuppfyllelsen upplevs som låg.²⁵

5.2.4 Informationens betydelse för aktiva kunder

Av rapporten från Elforsk visar det sig att hushållens huvudsakliga källa till information för val av elhandelsföretag är elhandelsföretagets egen information samt internet. Vid en uppdelning av hushållens agerande på elmarknaden, dvs. om de bytt elhandlare/tecknat avtal respektive inte gjort detta, framkommer att de aktiva anser att information från elhandlaren, internet, vänner och bekanta samt reklam är mer betydelsefulla än de andra källorna för deras val. De som inte varit aktiva anger att det är information från elhandelsföretagen som är den viktigaste källan till information. Sådan information kan användas för att bekräfta valet av så väl elhandelsföretag som avtal. Övriga källor anser de inte har bidragit.²⁶

I rapporten från Elforsk tillfrågades hushållen specifikt om i vilken utsträckning de läser informationen från det egna elhandelsföretaget. Majoriteten, 80 procent, av hushållen läser informationen från den egna elleverantören och endast 1,5 procent läser aldrig informationen. Frekvensen i läsandet av informationen varierar dock. De flesta läser oftast informationen eller läser den ibland och 20 procent av hushållen läser alltid informationen.²⁷

I rapporten från Elforsk undersökte de även hushållens åsikter om informationen från det egna elhandelsföretaget. Hushållen ansåg framförallt att informationen är aktuell, trovärdig, relevant och informativ. Däremot är den inte inspirerande, överskådlig eller lättläst och motiverar inte kunder att tänka efter, jämföra eller fundera över att byta leverantör. Sammantaget ger detta intryck av ett

²⁴ <http://www.mynewsdesk.com/se/kvalitetsindex/pressreleases/svenskt-kvalitetsindex-om-energibranschen-941288>

²⁵ Konsumentverkets konsumentrapport 2013 s. 6 f

²⁶ Åsa Thelanders Elforskrappport 09:08 "Hushåll på elmarknaden s. 30

²⁷ Åsa Thelanders Elforskrappport 09:08 "Hushåll på elmarknaden s. 31

informationstätt material med trovärdigt innehåll, men som inte leder till aktivitet. I rapporten ställs frågan om orsaken till brist på aktivitet är om materialet inte möter mottagarens behov. Är karaktären på produkten el sådan att det inte kan inspirera kunder på sätt som gäller för mera synliga produkter?²⁸

I en kandidatuppsats från Stockholms universitet har författarna undersökt hur fakturans layout påverkar kunden.²⁹ I rapporten har man kommit fram till att en väl formgiven faktura kan bidra till att höja nivån av engagemang och öka den upplevda förståelsen av innehållet samt uppfattningen av seriositet, ärlighet och kompetens hos avsändaren. Även relationen till företaget och betalningsviljan stärktes av formgivningen. Rapportens slutsats är därför att fakturan kan ses som ett starkt och viktigt verktyg för att kommunicera med kunderna.

5.2.5 Prisjämförelse

En hjälp för kunder att vara aktiv på elmarknaden är att använda sig av en jämförelsesajt. Den vanligaste jämförelsen är att jämföra priset på avtalen men på en del prisjämförelsesajter finns det även möjlighet att sortera på miljöavtal och företag med nöjda kunder. På några av jämförelsesajterna kan kunderna byta avtal direkt på sajten. Ei driver prisjämförelsesajten elpriskollen.se. Rapportering till elpriskollen är obligatorisk i och med att elhandelsföretagen är enligt 8 kap. 11b § ellagen skyldiga att lämna in uppgifter om priser och leveransvillkor till Ei. Därmed täcks samtliga aktörer på marknaden in. Därutöver finns ett flertal kommersiella prisjämförelsesajter.

Syftet med att lagstifta om elhandelsföretagens skyldighet att lämna prisuppgifter var att konsumenterna på ett enkelt sätt skulle få tillgång till heltäckande och aktuell information om priser och avtalsvillkor, vilket skulle underlätta för konsumenterna att göra ett aktivt val på marknaden. Innan detta krav kom så rapporterade elhandelsföretagen på frivillig basis in sina uppgifter till Konsumentverket som på sin webbplats publicerade de inlämnade uppgifterna i en prisjämförelse. Eftersom det inte gav någon heltäckande information om vilka aktörer som fanns på marknaden och vilka priser som gällde så ändrades lagen.

När det gäller möjligheter att göra prisjämförelser baserat på information från elhandelsbolagens hemsidor visar en kartläggning av Konsumentverket att elhandlarna tillämpar olika principer för att redovisa sin prisinformation. Därutöver visar kartläggningen att det finns brister i företagets redovisning av jämförpriser.³⁰ Gällande övriga förslag har regeringen aviserat att de i första steget överväger att gå vidare med flyttprocessen för att minska antal kunder med anvisade avtal.

5.3 Slutsats

Av redovisningen framgår att det under årens lopp har genomförts ett flertal åtgärder i syfte att öka aktiviteten på elmarknaden och underlätta för kunden. Det kommer också att innebära en större förändring för elmarknaden och kunderna

²⁸ Åsa Thelanders Elforskrapport 09:08 "Hushåll på elmarknaden s. 31 f

²⁹ <http://www.gi-ih.se/PDF/Artiklar/Uppsats-Bendelin%20och%20Westerberg.pdf>, s 27

³⁰ Fördjupad analys av elmarknaden för konsumenter, Konsumentverkets rapport 2010:15, s. 19. (Konsumentverket PM, 2009-12-01, dnr: 09/350)

när den elhandlarcentriska modellen införs vilket kan antas påverka kundens aktivitet positivt.

Av redovisningen ovan framgår dock att det finns ett antal faktorer som kan ha betydelse för att kunder inte är mer aktiva på elmarknaden än vad de är. En sådan orsak är att förtroendet för elmarknaden är lågt jämfört med andra branscher. Kunder uppger i studier att de upplever det som svårt att byta avtal samt att fakturorna upplevs som komplexa. Långa kontraktstider med automatiska förlängningar motverkar också möjligheten till aktivitet. Studier indikerar att elfakturan är en viktig informationskälla för kunden, men att den inte uppmanar till aktivitet. En majoritet av kunderna efterfrågar en oberoende källa till prisinformation och att det ska vara enklare att jämföra priser med varandra.

Frågan är då om ytterligare information på fakturan kan underlätta för kunden att göra aktiva val? Det som talar för det är att kunderna ser fakturan som en källa till information. Fakturan kan användas, inte bara för att informera om fakturabeloppet, utan också för att ge kunden annan viktig information. Vidare anser kunden fortfarande att det är komplicerat att byta elavtal och om fakturan innehåller grundläggande information som kunden behöver kan det därmed förenkla för kunden att vara aktiv.

Det finns idag inte några särskilda krav rörande sådan grundläggande information på fakturan som behövs för att kunden ska kunna byta elhandlare. Vissa elhandelsfakturer innehåller mycket information medan andra innehåller mindre information. Det finns därför anledning att närmare på undersöka vilken typ av information kunden kan behöva för att bli mer aktiv på marknaden.

6 Hur kunden kan vara aktiv på elmarknaden

Grundläggande information om det egna avtalet är en förutsättning för aktiva kunder. Nedan beskriver Ei olika typer av aktiviteter och vilken typ av information kunden behöver för varje enskild aktivitet.

6.1 Att välja nytt elavtal

Kunden behöver veta vilka elavtal och elhandlare som finns på marknaden. För detta syfte finns prisjämförelsesajter. Elhandlarna är enligt 8 kap. 11b § ellagen och EIFS 2013:7 skyldiga att rapportera villkor och priser för vissa typer av konsumentavtal till Ei som driver driva prisjämförelsesajten www.elpriskollen.se. Elpriskollen.se avser enbart konsumenter. Det finns andra privata prisjämförelsesajter som tillhandahåller information även till andra kunder och dit rapportering inte är obligatorisk.

En kund kan välja ett nytt elavtal hos den befintliga elhandlaren eller en ny elhandlare. För att kunna välja ett nytt elavtal utan att det får ekonomiska konsekvenser i form av kostnader för att säga upp avtalet i förtid (brytkostnad) behöver kunden ha uppgifter om sitt befintliga avtal. Kunden behöver veta avtalets bindningstid (längd), uppsägningstid samt brytkostnad. Därutöver behöver kunden ha kontaktuppgifter till den befintliga elhandlaren. Då har kunden tillräckliga uppgifter för att kunna göra ett aktivt val och byta elavtal hos befintlig elhandlare. Utöver detta behöver den nye elhandlaren enligt 9 kap. 1 § EIFS 2011:3 uppgifter för att kunna påbörja elleverans till kunden. Kunden behöver därför uppge anläggningsidentitet och områdesidentitet till den nye elhandlaren. Dessa uppgifter har nätägaren. I samband med att nätägaren rapporterar mätvärden till kunden ska dessa uppgifter tydligt anges. Rapporteringen sker oftast på nätfakturan.

6.2 Att välja en energitjänst

En kund kan vara aktiv genom att välja att använda sin energi på ett smartare och mer ekonomiskt sätt. En energitjänst är ett samlingsnamn för olika typer av tjänster som i grunden är någon form av avtal eller överenskommelse som leder till direkt eller indirekt effektivisering eller hushållning av energianvändningen³¹. En energitjänst kan utformas på olika sätt; det kan vara en enstaka tjänst eller paket av flera tjänster och åtgärder. Exempel på en direkt energitjänst är byte av utrustning och aggregat. Ett exempel på indirekt energitjänst är energikartläggning.

För att kunna anlita ett energitjänsteföretag behöver kunden ha tillgång till uppgifter om sin förbrukning. Det är sannolikt nödvändigt med både nuvarande och historiska förbrukningsuppgifter. Det är idag nätägaren som har tillgång till

³¹ <http://www.energimyndigheten.se/Foretag/Energieffektivisering-i-foretag/Energijtjanster/Vad-ar-energijtjanster/#enis> 140307

dessa uppgifter samt elhandelsföretaget under innevarande avtalsperiod. Kunden kommer enligt den nya bestämmelsen i 3 kap. 10a § ellagen³² kunna låta energitjänsteföretaget ta del av dessa uppgifter t.ex. genom att utfärda en fullmakt. Med dessa uppgifter har kunden möjlighet att på ett enklare sätt träffa avtal med ett energitjänsteföretag.

6.2.1 Att välja en energieffektiviseringsåtgärd

Energieffektiviseringsåtgärder kan t.ex. vara isolering av vind, byte av fönster eller byte av uppvärmningssystem. För att kunna fatta ett beslut om att vidta lämplig åtgärd utifrån investeringskostnad och återbetalningstid behöver kunden information om sin förbrukning, nuvarande och historisk, samt kostnader för förbrukningen.

Konsumenter kan också vända sig till sin kommunala konsumentvägledare för att få råd och hjälp. Konsumenter kommer från 2015 också att ha tillgång till en konsumentportal som kommer att drivas av Konsumentverket. Syftet är att konsumenter ska få en samlad konsumentinformation där man kan få hjälp med kvalificerad rådgivning.

6.2.2 Att köpa en produkt för att se energiförbrukning

Kunden kan välja att köpa en produkt som hjälper kunden att se vilka apparater som använder mycket eller litet energi. Dessa kan användas för att göra en kartläggning av energiförbrukningen. Andra möjligheter kunden har är att skaffa en produkt som hjälper kunden att använda energi på ett mer effektivt sätt. För att kunden ska kunna vara aktiv på detta sätt behövs ingen särskild information.

6.3 Att kunna jämföra priser

Olika avtalstyper kan skilja sig åt rörande bindningstid, ha ett fast pris eller rörligt pris etc. Tillgång till prisuppgifter rörande det nuvarande avtalen kan vara en avgörande för att initiera en aktivitet. Dessa prisuppgifter är också ett viktigt stöd för kunden vid en jämförelse med andra avtal.

6.3.1 Elhandelskostnaden

Elhandelskostnaden består av olika komponenter. Det är lika viktigt att förstå de olika komponenterna som att kunna se totalkostnaden.

För att kunna jämföra elhandelskostnaden mellan olika elhandlare kan det underlätta om priset redovisas på samma eller likartat sätt. Det finns olika elhandelsavtal t.ex. anvisat avtal³³, fastprisavtal och rörligt pris. För elhandelsavtal kan de olika komponenterna även skilja sig åt mellan olika kundgrupper. Ett elhandelsavtal för en näringsidkare kan ibland bestå av fler komponenter. I dessa situationer är det ännu viktigare att elhandelsföretagen är noga med att tydliggöra de olika komponenterna. Även om det finns olika typer av avtal som kan vara uppbyggda på olika sätt består elkostnaden i princip alltid av samma delar. Elpris inklusive elcertifikat, fast avgift, moms och energiskatt.

³² Se Regeringens proposition 2013/14:174.

³³ Anvisat avtal är det avtal kunden får om denne inte gjort ett val av elhandlare, se 8 kap. 8 § första stycket ellagen.

Flera intressenter, bland annat de privatpersoner som inkommit med synpunkter under arbetet med denna rapport, menar att det är av vikt att kostnadens olika komponenter redovisas tydligt på fakturan samt även via andra visualiserande applikationer till exempel i mobiltelefonen eller datorn. Enligt Svensk Energis rekommendation är detta något som medlemmarna redan idag ska presentera på ett tydligt sätt på fakturan. Detta redovisas ytterligare under det avsnitt som kallas fakturaspecifikation.

6.3.2 Förköpsinformation

Information om en vara och villkor för ett köp är sådan generell information som en kund får innan ett avtal tecknas. Krav om specifik förköpsinformation gäller främst för kunder som är konsumenter. För näringsidkare rör krav om förköpsinformation främst tjänster inom bank- och försäkringssektorn.

För information till konsumenter finns regler i prisinformationslagen (2004:347). Dessa regler finns till för att konsumenter ska få korrekt och tydlig prisinformation. Prisinformationslagen är en så kallad ramlag som fylls ut och förtydligas med föreskrifter och överenskommelser med branschorganisationer. Huvudregeln är att priset ska anges skriftligen och att mervärdesskatt och andra skatter ska vara inräknade. Det ska tydligt framgå vilken vara eller tjänst priset avser. Om avgifter eller andra kostnader tillkommer ska detta anges särskilt. Enligt 7 § prisinformationslagen ska i vissa fall jämförpris lämnas. I 9 § Konsumentverkets föreskrifter om prisinformation, KOVFS 2012:1, finns angivet hur jämförpris för el ska uppges för konsumenter. Jämförpris ska bland annat anges för en årlig energiförbrukning om 2 000 kWh, 5 000 kWh och 20 000 kWh.

6.3.3 Efterköpsinformation

Begreppet efterköpsinformation avser information om rättigheter och skyldigheter vid fel i en köpt vara eller fel i en utförd tjänst. Kunden har då redan ingått avtal med företaget. Begreppet efterköpsinformation har en vidare innebörd som även hanterar information som kan vara till nytta för en kund löpande efter ett köp, vanligtvis i ett löpande avtalsförhållande. Sådan information kan t.ex. vara vad som händer när ett tidsbundet avtal löper ut. Avseende elhandel ska en elhandlare informera kunden om att ett tidsbundet avtal löper ut minst 60 dagar innan samt informera kunden om vad som händer om kunden inte agerar.

Efterköpsinformation skulle kunna omfatta information på fakturan som avtalets namn, bindningstid, villkor för uppsägning, totalpris, information om ursprung etc. Efterköpsinformation har för elkunden stor betydelse för dennes möjligheter att enkelt göra ett aktivt val.

6.3.4 Jämförpris enligt Konsumentverkets föreskrift om prisinformation KOVFS 2012:1

Jämförelsepris eller jämförpris är ursprungligen en beteckning på vad en vara kostar per jämförbar enhet, vanligen per vikt- eller volymenhet. Jämförpriset är avsett för att kunden snabbt ska kunna jämföra priser, exempelvis mellan olika affärer, förpackningar eller fabrikat. Som ovan angivits avser jämförpris information före ett köp, dvs. förköpsinformation.

Nedan följer ett exempel för hur jämförpris baserad på Konsumentverkets föreskrift skulle kunna se ut på en faktura.

Figur 5 Jämförpris på ett elhandelsavtal; 7 500 kWh, fastprisavtal 89 öre/kWh³⁴ årsavgift 340 kr, januari förbrukning 800 kWh

2 000 kWh	5 000 kWh	20 000 kWh
106 öre/kWh	95,8 öre/kWh	90,7 öre per kWh

Källa: Ei

Såsom strukturen med jämförpris är konstruerad idag finns endast krav på att redovisa jämförpris för konsumenter, inte för näringsidkare. Det är Konsumentverket som har tillsynsansvar avseende jämförpris enligt prisinformationslagen. Tillsynen avser jämförpris som förköpsinformation till konsumenter. Skulle Ei föreslå jämförpris som efterköpsinformation och hänvisa till befintlig lagstiftning skulle näringsidkare hamna utanför regleringen. En möjlighet är naturligtvis att begränsa kravet på jämförinformation till just konsumenterna.

Avsikten med förslagen enligt denna rapport är dock att dessa ska gälla alla typer av avtal och alla kundkategorier. När det gäller jämförpris för näringsidkare skulle ett förslag i den här riktningen innebära att begreppet jämförpris utvidgas till att omfatta en ny kundkategori eftersom jämförpris enligt Konsumentverkets föreskrift avser information om pris till konsumenter. Skulle så ske kan också tillsynsansvaret överföras till ellagens bestämmelser och hanteras av nätmyndigheten eller den myndighet som regeringen beslutar både avseende konsumenter och näringsidkare.

6.3.5 Pris baserat på egen förbrukning

Pris baserat på egen förbrukning³⁵ innebär i detta fall den totala kostnaden för elkonsumention som kunden betalar till elhandlaren. Kunden faktureras för ett visst antal kWh vid varje faktureringsstillfälle. Hela totalkostnaden per kWh avser för elhandel fast avgift för perioden, elpris, elcertifikat, elskatt samt moms dividerat med kundens förbrukning. När det gäller totalkostnaden för elhandel ger informationen kunden en möjlighet att göra prisjämförelser inför att ett nytt avtal ska träffas.

Årsbasis

Det finns olika sätt att beräkna totalkostnaden. Antingen beräknat framåt, det vill säga kundens beräknade förbrukning per år delat på beräknade kostnader plus fasta avgifter. Detta sätt att ta fram den totala kostnaden innebär en viss osäkerhet. Kunden kan inte riktigt känna igen kostnaden per kWh för den kanske inte uppfylls. Särskilt om det är en ny kund som inte har något fastställt förbrukningsmönster. Nedan visas hur informationen om totalkostnaden skulle kunna se ut om den beräknas på årsbasis.

³⁴ Inklusiv elpris, elcertifikat, skatt och moms.

³⁵ En företagsekonomisk term för summan av rörlig kostnad och fast kostnad

Figur 6 Pris baserat på egenförbrukning avseende ett elhandelsavtal årsbasis; fastprisavtal 89 öre/kWh³⁶ årsavgift 340 kr, januari förbrukning 1125 kWh, beräknad förbrukning 7 500 kWh

Januari år x

89,045 öre/kWh

Källa: Ei

Månadsbasis

Priset kan också baseras på det förbrukningsmönster som kunden har, dvs. procentuellt över året i enlighet med den förbrukning kunden haft tidigare vid samma mättidpunkt. Även vid denna beräkning uppstår en problematik med igenkännande av den aktuella kostnaden per kWh samt om kunden inte har något fastställt förbrukningsmönster.

Som framgår nedan av Figur 7 förändras priset beroende på hur förbrukningsmönstret ser ut. Skillnaden blir ännu mer markant om den fasta månadskostnaden är högre. Resultatet blir det att kunden kan komma att reagera på felaktiga signaler. Kunden ser att priset är högt under sommaren och tänker då att det är ett högt avtalat pris när priset de facto kanske är lågt resten av året. Det blir då fler felvärden som kan komma att styra kundens aktivitet, dels att kunden inte känner igen sitt avtalade pris, dels att priset blir fel fördelat per månad om månadskostnaden slås ut per månad och antal kWh. Slutligen kanske inte heller den beräknade förbrukningen överensstämmer med kundens faktiska förbrukning.

Figur 7 Pristabell på egenförbrukning avseende ett elhandelsavtal månadsbasis: fastprisavtal 89 öre/kWh, årsavgift 340 kr beräknad årsförbrukning 7 500 kWh fördelat över året

Månad	Elförbrukning per månad %	Elförbrukning per månad kWh	Pris per kWh
Januari	15 %	1125	89,025
Februari	14 %	1050	89,027
Mars	12 %	900	89,032
April	6 %	450	89,063
Maj	6 %	460	89,063
Juni	4 %	300	90,134
Juli	3 %	225	90,511
Augusti	3 %	225	90,511
September	4 %	300	90,134
Oktober	8 %	600	89,567
November	10 %	750	89,453
December	15 %	1125	89,025

Källa: Ei

6.3.6 Kundens enhetspris

Ett annat sätt är att helt enkelt använda fakturerat belopp och antalet avlästa kWh och på så sätt få fram totalkostnad per kWh på varje faktura. Även här uppstår

³⁶ Inklusivt elpris, elcertifikat, skatt och moms.

oklarheter. Den fasta avgiften som faktureras per period fördelas olika beroende på antalet förbrukade kWh. Dock finns en direkt koppling mellan antalet förbrukade kWh och kostnaden. Om det framgår tydligt att det är ett enhetspris, dvs. kundens kostnad per kWh denna månad, kan det vara användbart. Men om det anges som jämförpris uppstår samma problematik som i exemplen ovan. Det blir svårt att känna igen det avtalade priset och svårt att agera på korrekta signaler.

Ännu större blir genomslaget vid större skillnader mellan månaderna. En eluppvärmd villa med en förbrukning på 20 000 kWh per år och ett förbrukningsmönster som visar hög förbrukning vintertid och väldigt låg sommartid kan få en betydligt högre totalkostnad per kWh under sommaren. Vilket framgår av exemplen nedan i Figur 8 och Figur 9.

Figur 8 Enhetspris på ett elhandelsavtal; fastprisavtal 89 öre/kWh³⁷ årsavgift 340³⁸ kr, januari förbrukning 1125 kWh, beräknad förbrukning 7 500 kWh

Januari år x faktura	Öre/kWh
1 030 kr	91,556

Källa: Ei

Figur 9 Enhetspris på ett elavtal; fastprisavtal 89 öre/kWh³⁹ årsavgift 340⁴⁰ kr, juni förbrukning 300 kWh, beräknad förbrukning 7 500 kWh

Juni år x faktura	Öre/kWh
295 kr	98,333

Källa: Ei

Som framgår av de olika exemplen och beräkningsmetoderna ovan blir priset eller kostnaden olika beroende på hur och när beräkningen sker. För de elhandlare som inte har någon fast avgift är det enkelt att redovisa ett enhetspris på varje faktura. Det finns ingen fast avgift att fördela mellan faktureringsperioderna. Även den fasta årsavgiften faktureras olika av elhandlarna. En del fördelar den på samma period som fakturorna avser och andra fakturerar hela fasta avgiften vid ett och samma tillfälle. Ska sedan dessa fasta avgifter fördelas på kWh kan den slå igenom och skapa olika priser beroende på förbrukningsmönster vilket framgår av figurerna ovan. I princip kan inte samma pris/kostnad återfinnas någonstans i fakturan beroende på hur den fasta avgiften fördelas, hur stor förbrukningen är per månad samt öresavrundningar i fakturorna.

6.4 Slutsats

Det finns många sätt för kunden att vara aktiv på elmarknaden. Olika typer av aktiviteter kräver ibland samma information och ibland olika typ av information. Viss information kan lämnas eller göras tillgänglig för kunden på t.ex. fakturan,

³⁷ Inklusivt elpris, elcertifikat, skatt och moms.

³⁸ Räknar med att årsavgiften betalas per period dvs. uppdelad på månad och sedan utslagen på respektive kWh.

³⁹ Inklusivt elpris, elcertifikat, skatt och moms.

⁴⁰ Räknar med att årsavgiften betalas per period dvs. uppdelad på månad och sedan utslagen på respektive kWh.

via webbportal som "mina sidor", via sms eller via en display kopplad till elmätaren.

Uppdraget som redovisas i denna rapport är begränsad till information på elfakturor. Ei anser att den typ av aktivitet som är särskilt angelägen att uppmuntra med hjälp av information på elfakturan är byte av elavtal⁴¹ eller elhandlare.

Information som kunden behöver för att vara aktiv specificeras lämpligast i en föreskrift eftersom sådan information kan förändras över tid.

⁴¹ Det som i den officiella energistatistiken benämns omförhandling av elavtal.

7 Sammanfattande slutsatser och förslag

I tidigare avsnitt har Ei redogjort för nuvarande regelverk för fakturor, hur aktiva de svenska kunderna är, vilka åtgärder som vidtagits för att öka kundaktivitet samt vad som avses med kundaktivitet och vilken information som krävs för olika aktiviteter.

Det grundläggande syftet med en elfaktura är att fakturera kunden för elkostnaden. De allra flesta kunder faktureras per månad. En faktura kan dock användas för att förmedla annan information än kostnaden. Som tidigare beskrivits innehåller fakturan redan idag en mängd information som hjälper kunden att förstå fakturan och information till konsumenter om deras rättigheter. En faktura är ett dokument som kunden får i samband med betalningen. Vid det tillfället kan kunden vara som mest angelägen att agera på elmarknaden. Det kan bero på kostnaden, konsumtionen, elens ursprung eller annat. Den informationen som då ska finnas på fakturan ska vara av sådan art att det är enkelt för kunden att vara aktiv.

I samband med starten av projektet uppmanades intressenter via Ei:s webbplats att inkomma med synpunkter. Vid bilaterala möten med aktörer och vid det seminarium som Ei anordnade med olika intressenter framkom en rad synpunkter från både kundföreträdare och branschföreträdare. En sammanfattning av dessa synpunkter finns i bilaga 1. Generellt kan sägas att branschens företrädare pekade på vikten av att fortsättningsvis kunna hantera fakturan som ett konkurrensmedel. Företrädarna för branschen motsatte sig därför en alltför omfattande reglering avseende innehåll och format. Kundföreträdarna å andra sidan påpekade behovet av information för att på ett enkelt sätt kunna göra bra och välgrundade val.

Ei har i kapitel 6 beskrivit vilka uppgifter som kunden kan behöva till olika typer av aktiviteter. Därefter har Ei konstaterat att den aktiviteten som ska vara i fokus för en reglering avser aktivitet på elmarknaden är omförhandling av befintligt elavtal, byte av elavtal eller byte av elhandlare. Ei har analyserat resultatet av kundernas nuvarande situation på slutmarknaden avseende byten, omförhandlingar, fakturainformation och framför allt vilken information som krävs för att enkelt kunna vara aktiv. Ei har i denna analys kommit fram till att det redan idag finns mycket information på fakturan men att det finns anledning att se om ytterligare information bör finnas med för att möjliggöra för ytterligare aktivitet på elmarknaden.

Nedan följer en redovisning av den information som Ei anser att kunden eventuellt bör ha tillgång till på sin faktura och som skulle kunna vara föremål för en framtida reglering i en föreskrift. För varje del redovisas också vilken inställning kundföreträdare respektive branschföreträdare har haft under projektiden.

7.1 Elhandels- och elnätsfakturor

En fråga är om både elhandels- och elnätsfakturor bör omfattas av förslagen som syftar till att förenkla för kunderna. I princip finns ingen anledning att göra åtskillnad mellan dessa fakturor utifrån att en tydligare och enklare faktura gör det lättare för kunderna att agera även på elnätssidan. Det är troligt att det framöver kommer att finnas utrymme för fler typer av nättariffer än de som förekommer idag. De avtal nätägarna tillhandahåller är i princip energibaseradetariffer, samt dag- och natttariffer. Trenden är att nätföretagen övergår till effektbaserad tariff plus en fast del för fakturering och kundservice. Detta innebär att den energibaserade tariffen försvinner eller blir betydligt lägre. Under seminariet som Ei anordnade under arbetet med denna rapport framkom från såväl kund- som branschföreträdare, att det vore önskvärt att inte låta elnätsfakturan omfattas av förslagen. Många ser de förslag som Ei lämnat avseende en elhandlarcentrisk modell, där elhandlaren är den part som alltid fakturerar kunden för såväl elhandels- som elnätskostnader, som ett sannolikt och önskvärt framtidsscenario. Det vore därför olyckligt att lägga fokus på elnätsfakturan och genomföra kostnadsdrivande förändringar på en fakturaform som inom en relativt snar framtid kan komma att påverkas av ett införande av en elhandlarcentrisk modell.

Ei anser att en elhandlarcentrisk modell gör det enklare att vara elkund. Det är främst på den konkurrensutsatta delen av marknaden som kunden kan vara aktiv på dagens elmarknad. Ei bedömer att förslagen som lämnas endast ska omfatta elhandelsfakturor. Under seminariet som Ei anordnade under arbetet med denna rapport framkom från såväl kund- som branschföreträdare att det vore önskvärt att inte låta elnätsfakturan omfattas av förslagen. Många ser de förslag som Ei lämnat för en elhandlarcentrisk modell, där elhandlaren är den part som alltid fakturerar kunden för såväl elhandels- som elnätskostnader, som ett sannolikt och önskvärt framtidsscenario. Det vore därför olyckligt att lägga fokus på elnätsfakturan och genomföra kostnadsdrivande förändringar på en fakturaform som inom en relativt snar framtid kan komma att försvinna i dess nuvarande form.

Ei anser att en elhandlarcentrisk modell gör det enklare att vara elkund. Det är främst på den konkurrensutsatta delen av marknaden som kunden kan vara som mest aktiv. Ei bedömer därför att förslagen som lämnas endast ska omfatta elhandelsfakturor.

7.2 Hur informationen ska presenteras

Av uppdraget framgår att Ei, förutom att ge förslag på vilken information en faktura ska innehålla, även ska beskriva hur informationen ska presenteras. Enligt den nya bestämmelsen i 8 kap. 16 § ellagen ska en elhandlares faktura vara tydlig.⁴²

Ei har analyserat för- och nackdelar med att ställa krav på hur informationen ska presenteras på fakturan. Reglering av standardfakturor finns i vissa europeiska länder t.ex. Österrike. Det finns även rekommendationer från EU-kommissionen att särskild information bör finnas på en särskild sida i fakturan.⁴³ Kommissionen

⁴² Regeringens proposition 2013/14:174

⁴³ Se exempel från Österrike

har också rekommenderat att det bör finnas en ruta på fakturan där särskilt viktig information bör finnas samlad.⁴⁴

En del kundföreträdare har framfört att man gärna ser att även format för information samt riktlinjer för var informationen placeras bör finnas med i ett framtida regelverk. Andra har sagt att det viktigaste är att informationen framgår på ett tydligt och enkelt sätt så att kunden kan förstå sin faktura och tillämpa informationen på ett enkelt sätt.

Branschföreträdare har generellt uttryckt ett starkt motstånd mot någon reglering som påverkar fakturans utseende såsom speciella krav på format eller placering av information. Huvudargumentet har varit att företagen bör ges utrymme att utforma sina fakturor själva som ett led i arbetet med att profilera sig. Eventuella krav på format skulle också begränsa möjligheten att utforma mer individualiserade fakturor anpassade till en särskild kund eller kundgrupp.

Ei bedömer att det är viktigt att väsentlig information presenteras på ett enkelt och tydligt sätt på fakturan. Ei konstaterar vidare att den nya bestämmelsen om en tydlig faktura⁴⁵ kommer att innebära att det kommer att finnas övergripande krav rörande hur informationen på fakturan ska presenteras. Vidare har samtal med branschföreträdare samt företrädare för experter på att utforma fakturor visat att mer detaljerade krav på presentation kan vara kostnadsdrivande.⁴⁶

Ei gör bedömningen att kommande bestämmelse för tydliga elhandelsfakturor är tillräcklig. Det finns därför inte skäl att föreslå särskilda bestämmelser för hur informationen presenteras på elhandelsfakturan, särskilt med tanke på att sådana krav skulle bli kostnadsdrivande.

7.3 Avtalets namn

För att kunna veta vilket avtal kunden har är det grundläggande att veta vad det egna elavtalet heter/betecknas. På det sättet kan kunden hitta det egna avtalet på elhandlaren hemsida och läsa om avtalet. Det finns idag ingen bestämmelse som särskilt anger att namnet ska framgå av fakturan. Ei har granskat fakturor från flera elhandlare under utredningens gång och kan konstatera att avtalets namn inte alltid framgår av fakturan på ett tydligt sätt.

Utan avtalets namn kan kunden inte ta reda på grundläggande villkor om det egna avtalet utan att gå till elhandelsavtalet. Det är enligt kundföreträdare ovanligt att kunden har enkel tillgång till elhandelsavtalet. Vidare framgår en samstämmighet bland branschföreträdare om att det är rimligt att namnet på kundens avtal framgår på fakturan. Ei anser därför att avtalets namn bör framgå på elhandelsfakturan.

7.4 Anvisade avtal

Den kundgrupp som har mest att förlora på att inte vara aktiva är de kunder som har ett anvisat avtal. De betalar i genomsnitt avsevärt mycket mer än de kunder

⁴⁴ Se tidigare exempel från EU-kommissionens rekommendationer

⁴⁵ 8 kap 16 § ellagen från och med den juni 2014

⁴⁶ Se mer om det i avsnitt 8.2.

som har gjort ett aktivt val. Det kan också vara så att kunden inte uppfattat att denne har ett anvisat pris. Det finns problem för konsumenter att navigera i alla olika begrepp och termer på elmarknaden. Olika elhandlare har tidigare använt olika begrepp för anvisningsavtal. Några exempel som förekommit är tillsvidarepris, normalpris och standardpris. Namn på avtal som exempelvis normalpris eller standardpris kan också göra att kunden tror att priset är normalt utifrån vad som i övrigt erbjuds på marknaden. Detta har lett till att IT- och energiminister Anna-Karin Hatt tagit initiativ till en branschöverenskommelse med syftet att hitta gemensam terminologi för de avtal som avses i 8 kap. 8 § första stycket ellagen.

Som en följd har Svensk Energi tagit fram en rekommendation⁴⁷ för branschen. Svensk Energi rekommenderar att följande text ska finnas med på fakturan: *"Du har ett anvisningsavtal och anvisningspris. Ta kontakt med vårt kundcenter, tfn xxx, för att förhoppningsvis finna ett avtal som passar bättre för dig."*

Ei har också fått i uppdrag av regeringen att undersöka hur rekommendationen efterlevs och detta ska redovisas den 31 oktober 2014. Eftersom det är särskilt viktigt att kunder med anvisningsavtal uppmärksammas på att de inte gjort ett aktivt val anser Ei att det finns skäl att genom reglering kräva att det särskilt framgår av avtalets namn på fakturan att kunden har ett anvisat avtal. Detta gäller trots att branschens frivilliga överenskommelse mot bakgrund av att det redan finns och kan tillkomma företag som inte är medlemmar i Svensk Energi och således inte omfattas av överenskommelsen.

Ei anser att det ska införas en reglering som innebär att det av avtalets namn på elhandelsfakturan ska framgå särskilt att det rör sig om ett anvisat avtal.

7.5 Övrig väsentlig information

Utöver avtalets namn och om avtalet är ett så kallat anvisat avtal kan det finnas ytterligare information som kan vara väsentlig för att kunden ska kunna omförhandla sitt befintliga elavtal, byta elavtal eller byta elhandlare..

Anvisade avtal

Ei:s rapport "Anvisade elavtal- nuläget och framtida utveckling"⁴⁸ visade att många kunder med anvisat avtal stannar kvar i dessa avtal längre än ett år. Dessa kunder betalar i genomsnitt 30 procent mer än de kunder som gjort ett aktivt val av elhandlare. Under projektet har kundföreträdare uttryckt att anvisade kunder även fortsatt bör ha ett särskilt skydd också vad gäller informationen på fakturan. Man menar att det bör finnas särskilda informationskrav för att förtydliga innebörden av sådana avtal samt att det av fakturan ska framgå hur kunden ska göra för att byta avtal eller elhandlare.

Branschföreträdarnas inställning är visserligen att fakturans innehåll och utformning ska regleras så lite som möjligt men menar att just när det gäller anvisade avtal kan det finnas skäl att kräva ytterligare informationsinsatser.

⁴⁷ Vägledning om information vid anvisningsavtal och annat leveransskyldighetsavtal mm 20140423.

⁴⁸ Ei R2013:17 " Anvisade elavtal – nuläget och framtida utveckling.

Villkoren för det anvisade avtalet samt information om ellagens bestämmelser om byte kan vara sådan väsentlig information som bör framgå av elhandelsfakturan.

7.5.1 Anläggningsidentitet och områdesidentitet

För att kunden ska kunna byta elhandlare behöver ett antal uppgifter lämnas av den nya elhandlaren till nätägaren. De obligatoriska uppgifterna framgår av 9 kap. 1 § EIFS 2011:3. Kunden behöver bl.a. uppgifter om anläggningsidentitet och områdesidentitet till den nya elhandlaren. Dessa uppgifter finns idag inte på elhandlarens faktura till kunden, däremot redovisar nätägaren dessa uppgifter. I samband med att nätägaren rapporterar mätvärden till kunden ska dessa uppgifter tydligt anges. Rapporteringen sker oftast i samband med fakturering.

Både kundföreträdare och branschföreträdare var positiva till att information om anläggningsidentitet och områdesidentitet är sådan information som bör vara med på elhandelsfakturan.

All information som rör just mätning, mätvärden och anläggningsinformation är nätkoncessionshavarens ansvarsområde. Det är sådan information som kunden inte per automatik har framför sig när denne får en elhandelsfaktura och är motiverad att vidta en åtgärd. Informationen om anläggningen är av sådan väsentlig betydelse att om inte den nya elhandlaren har denna information kan bytesprocessen försenas och kunden kanske till och med missar ett fördelaktigt elhandelsavtal.

Det skulle underlätta för kunder om uppgifter om anläggningsidentitet och områdesidentitet fanns angivna på fakturan. Eftersom Ei gjort bedömningen att förslagen i denna rapport endast bör omfatta elhandelsfakturan skulle det kunna vara lämpligt att elhandlaren skulle ha en skyldighet att ange detta på elfakturan. Detta är också i överensstämmelse med de förslag som Ei lämnat för en elhandlarcentrisk modell.

Uppgifter om anläggningsidentitet och områdesidentitet är nödvändiga vid byte av elhandlare. Information om anläggningsidentitet och områdesidentitet kan därför kunna vara en sådan väsentlig information som i framtiden ska finnas med på elhandelsfakturan.

Avtalets huvudsakliga egenskaper

En kund som idag vill veta mer om sitt avtal behöver leta rätt på avtalet i pappersformat eller försöka hitta det i elektronisk form på elhandlarens hemsida. Även om kunden har möjlighet att leta reda på information om sitt avtal genom att avtalets namn anges på fakturan, så kan det ändå innebära ett ganska stort arbete för kunden. Kunden behöver tillgång till internet och logga in på företagets hemsida, alternativt logga in på "*mina sidor*" om sådana finns tillgängliga.

För att kunna välja ett nytt avtal och kunna förutse vilka ekonomiska konsekvenser det får i form av kostnader för att säga upp det nuvarande avtalet i förtid (brytkostnad) behöver kunden få veta sitt nuvarande avtals bindningstid (längd), uppsägningstid samt villkoren och omfattningen av brytkostnaden. Denna information finns idag vanligen inte på elhandelsfakturan. Däremot finns informationen i de allra flesta fall på elhandlarnas hemsidor.

Det har under möten med kundföreträdare framkommit att det idag finns problem efter byten av elavtal då kunden, utan att ha insikt om det, begått ett avtalsbrott och måste betala brytkostnader till sin gamla elhandlare. Orsaken är att kunden inte haft kunskap om hur länge denne är bunden av avtalet, hur lång uppsägningstiden är eller att det kan uppstå betalningsansvar om avtalet avbryts i förtid.

Kundföreträdarna menar att denna information är väsentlig och borde finnas med på fakturorna. Branschföreträdarna menar å sin sida att information om avtalets bindningstid och uppsägningstid är information som kunde finnas med på en faktura men anser inte uppgiften om brytkostnaden ska stå på fakturan. Branschföreträdarna menar däremot att det kunde finnas information på fakturan om var kunden kan hitta sådan information. Detta ställningstagande motiveras med att det vore kostnadsdrivande att ha alltför omfattande information på fakturan. Beräkning av individuella brytkostnader avseende det aktuella avtalet och kundens förbrukning skulle också bli väldigt kostnadsdrivande enligt branschföreträdarna.

Enligt Ei:s uppfattning är information om avtalets längd och brytkostnader på fakturan sådan information som kan underlätta för kundens ställningstagande när denne överväger att byta elhandlare. Det finns däremot skäl att överväga hur information om brytkostnaden ska presenteras. Ett alternativ är att uppge att det finns en brytkostnad. Ett annat alternativ är att lämna information om brytkostnadens storlek avseende det individuella avtalet.

Uppgifter om avtalets längd, uppsägningstid, omfattningen och villkoren för eventuella brytkostnader förenade med en förtida uppsägning kan vara sådan övrig väsentlig information som bör finnas med på elhandelsfakturan.

Prisjämförelsesajter

Information om elhandelsavtal finns bl.a. på jämförelsesajter som kan vara en hjälp för kunder att vara aktiv på elmarknaden. Den vanligaste jämförelsen är att jämföra priset på avtalen men på en del prisjämförelsesajter finns det även möjlighet att sortera på miljöavtal och företag med nöjda kunder. På några av jämförelsesajterna kan kunderna byta avtal direkt på sajten. Ei driver en prisjämförelsesajten elpriskollen.se. Därutöver finns ett flertal kommersiella sajter.

Information om prisjämförelsesajter kan vara sådan väsentlig information som bör finnas med på elhandelsfakturan.

7.5.2 Förbrukningsuppgifter

För att veta om det är lönt att byta elavtal är information om kundens förbrukning en parameter. Vanligen gäller att ju högre förbrukning kunden har, desto större är möjligheten att hitta ett förmånligare elpris. Det kan därför vara av betydelse för kunden att i förhandlingen med en elhandlare informera om förbrukningen. Denna information finns inte alltid på elhandelsfakturan⁴⁹.

Både kundföreträdare och branschföreträdare är eniga om att information om kundens förbrukning skulle kunna vara relevant information på

⁴⁹ Se avsnitt 4.1

elhandelsfakturan. Branschen påpekar dock att detta inte är möjligt så länge en elhandlarcentrisk modell inte införts eftersom elhandlaren inte har automatisk tillgång till kundens historiska förbrukning.

Förbrukningsuppgifter på elhandelsfakturan kan vara sådan väsentlig information som kan underlätta för kunden att vara aktiv.

7.5.3 Jämförpris

Kundföreträdare har lyft fram att priset ofta är vägledande för kunden då denne väljer ett nytt avtal. För att kunden ska kunna jämföra sitt nuvarande avtal med andra avtal behöver ett jämförpris anges för det nuvarande avtalet. Ett jämförpris kan underlätta för kunden att jämföra det egna avtalet med andra avtalserbjudanden.

Kundföreträdarna framförde att ett jämförpris absolut skulle finnas med på fakturan medan branschföreträdarna menade att det visserligen skulle kunna vara aktuellt om det kan göras på ett enkelt och icke kostnadsdrivande sätt.

Ett jämförpris för det nuvarande avtalet kan vara sådan övrig väsentlig information som bör anges på elhandelsfakturan.

Gemensam terminologi

Många av såväl kund- som branschföreträdarna har lyft fram behovet av att ha en så enhetlig terminologi som möjligt på elmarknaden. Ett sådant initiativ rör anvisade avtal där nu branschen enats om att använda samma begrepp för att förenkla för kunden. Det finns en tendens att elhandlarna använder olika begrepp och kallar t.ex. kostnadsdelarna på fakturan för olika namn. Ibland används begreppen elhandelsavgift, elkostnad alternativt elpris för samma sak. Som tidigare beskrivits genomförde branschorganisationen Svensk Energi i mitten av 2000-talet en så kallad kundoffensiv, en del av denna offensiv rörde terminologin i avtal och på fakturan. Detta har lyfts fram som ett bra exempel under projektet.

Det vore bra om man använde sig av samma begrepp på elmarknaden och på elhandelsfakturorna. Ei uppmanar därför branschen att arbeta vidare med denna fråga.

7.5.4 Sammanfattning

Annan väsentlig information som hjälper kunden att vidta en aktivitet, såsom att byta elavtal eller elhandlare, bör finnas med på fakturan. Det finns många uppgifter som skulle kunna anses vara väsentlig information som kunden behöver för att kunna göra ett informerat val, t.ex. avtalets längd, uppsägningstid, omfattningen av och villkoren för eventuella brytkostnader, information om anläggnings-id och områdes-id, jämförpris, villkoren för anvisade avtal samt information om ellagens bestämmelser om byte. Det kan finnas andra uppgifter utöver de som presenteras ovan som också skulle kunna anses vara väsentlig information.

Det råder viss begreppsförvirring på den svenska elmarknaden. Det vore bra om man använde sig av samma begrepp på elmarknaden och på elhandelsfakturorna. Ei ser det som en viktig fråga för kundernas förtroende för elmarknaden.

7.6 Ei föreslår

Förslag: Elhandlarens faktura ska innehålla avtalets namn och annan väsentlig information som kan vara till nytta för kunden i samband med att denne ska göra ett aktivt val. Gäller fakturan en kund som blivit anvisad av nätägaren kallas ett sådant elavtal för anvisat avtal och då ska detta framgå av det namn som används på fakturan.

Regeringen eller, efter regeringens bemyndigande, nätmyndigheten får meddela närmare föreskrifter om vad som skulle kunna avses med väsentlig information.

Fakturan är inte primärt en informationskanal men Ei bedömer att den i vissa fall kan fungera som en sådan. En månatlig faktura är en källa till information i samband med betalning och kan i det skedet även användas som ett stöd för kundaktivitet. Det finns grundläggande uppgifter som kunden behöver för att kunna avgöra vilket avtal kunden har, när kunden kan byta avtal och om detta är förenat med några kostnader. Idag finns det vissa elhandlare som redogör för en del eller all denna information på fakturan. Alla kunder bör dock få tillgång till denna information. Kundens möjlighet att göra aktiva val på elmarknaden underlättas om denne har tillgång till nödvändiga uppgifter på fakturan.

Ei föreslår att avtalets namn alltid ska framgå på elhandelsfakturan. Med avtalets namn avses det namn som elhandlaren använder. Kunden ska kunna återfinna sitt avtal på t.ex. elhandlarens hemsida. I de fall då fakturan avser kunder som anvisats avtal i enlighet med 8 kap. 8 § första stycket ellagen ska tydligt framgå att det är ett anvisat avtal. Det är särskilt angeläget eftersom kunder som har ett anvisat avtal ofta är de kunder som tjänar mest på att vara aktiva.

Vidare bör övrig väsentlig information som hjälper kunden att vidta en aktivitet, såsom att byta elavtal eller elhandlare, finnas med på fakturan. Det finns ett antal uppgifter som skulle kunna utgöra sådan väsentlig information t.ex. avtalets längd, uppsägningstid, uppkomsten av brytkostnader, information om anläggnings-id och områdes-id, jämförpris och villkoren för anvisade avtal samt information om ellagens bestämmelser om byte.

Ei föreslår i författningsförslaget ett bemyndigande att meddela föreskrifter som närmare anger vad som avses med väsentlig information. Arbetet med att bedöma vilken information som är väsentlig bör vara föremål för ett särskilt föreskriftsarbete i nära dialog med kund- och branschföreträdare för att säkerställa att fakturan är tydlig och ett stöd för kunden utan att vara överbelastad med information eller utformas på ett sådant sätt som ökar företagens kostnader.

Både bransch- och kundföreträdare har uttryckt att det till viss del råder begreppsförvirring eftersom alla aktörer inte använder sig av enhetliga begrepp. Det vore bra om man använde sig av samma begrepp på elmarknaden och på fakturorna. Det är en viktig fråga för kundernas förtroende för elmarknaden. Branschen har arbetat med denna fråga inom ramen för organisationen Svensk Energi. Ei uppmanar branschen att arbeta vidare med denna fråga.

Elmarknadens aktörer behöver en rimlig tid för att anpassa sina fakturor till de nya krav som föreslås. Kraven kan t.ex. medföra förändringar i aktörernas nuvarande faktureringsystem. Det är därför viktigt att ha tillräcklig tid för implementering av bestämmelserna för att säkerställa att faktureringsystemen hinner anpassas. Ei bedömer att sex månader efter det att regelverket är på plats är en sådan tillräcklig tid. Ei anser inte att det behövs några övergångsbestämmelser.

8 Konsekvensutredning

Det finns redan idag information på fakturan som enligt lag är obligatorisk. Denna information rör förutom bokföringsregler och skatteregler också ellagens regler om ursprungsmärkning, information om villkorsändring och information om konsumenters rättigheter⁵⁰. Redan idag är det också en del företag som på sina fakturor anger det som Ei föreslår ska vara med på fakturan såsom avtalets namn och att avtalet är ett så kallat anvisningsavtal. Dessutom finns ibland också information om avtalets bindningstid, uppsägningstid och risken för brytkostnader om avtalet sägs upp i förtid. Detta är sådana uppgifter som Ei anser skulle kunna utgöra sådan väsentlig information som Ei avser att vidare reglera i en föreskrift. Dessa uppgifter omfattas inte av det aktuella lagförslaget. Eftersom vissa företag redan idag anger avtalets namn och om avtalet utgör ett anvisningsavtal innebär de förslag som Ei har lägger fram i denna rapport inte nödvändigtvis till mer information på fakturan för alla elhandelsbolag. Det samma gäller om Ei går vidare med ytterligare föreskrifter enligt ovan.

Ei föreslår inte något krav på format eller krav på hur informationen ska presenteras på fakturan. Att reglera fakturans format skulle bli alltför kostnadsdrivande och inte nödvändigtvis ge kunderna bättre underlag för att göra aktiva val.

Ei:s förslag innebär att en ny bestämmelse införs i 8 kap. ellagen. Den föreslagna bestämmelsen syftar till att göra det enklare att vara aktiv kund på den svenska elmarknaden. Såsom konstaterats tidigare i rapporten kan kunden välja mellan en mängd olika elavtal. Kunden kan också välja att byta elhandlare. De aktiviteter som Ei fokuserar på i rapporten och som också ska främjas av föreslagna reglering är just omförhandling av elavtal och byte av elhandlare. Regleringen ska förenkla för kunden att vidta sådana åtgärder. Det är i samband med att kunden tar del av sin faktura som kunden är som mest motiverad att vara aktiv. Ei föreslår därför att fakturan ska visa avtalets namn och viss väsentlig information. Vidare ska det av avtalets namn framgå om avtalet är ett så kallat anvisat avtal enligt 8 kap. 8 § första stycket ellagen. Ei föreslår samtidigt att Ei får ett bemyndigande att utfärda föreskrifter och allmänna råd om vad väsentlig information innebär. I rapporten anger Ei att väsentlig information skulle kunna vara bindningstid, uppsägningstid, risken för brytkostnader, anläggnings-id och områdes-id, jämförpris, villkoren för ett anvisat avtal och information om ellagens bestämmelser om bytesprocessen.

Knappt en femtedel av Sveriges elkunder har anvisade avtal. En del av dessa har aktivt valt att kvarstå med ett sådant avtal då avtalsvillkoren och priset enligt kunden är bra. Andra kunder vet inte om att det är anvisade avtal och att avtalen med största sannolikhet är mer kostsamma än andra avtal. Det vanligaste är att kunder får ett anvisat avtal i samband med flytt. Kunder med ett anvisat avtal betalar i genomsnitt ett pris som generellt ligger högre än för andra avtal. Det är ibland svårt för kunden att förstå att avtalet är anvisat och att det innebär högre

⁵⁰ Se 11 kapitlet ellagen

kostnader. Aktörerna har tidigare använt olika benämningar för de anvisade avtalen.

Som nämnts ovan i avsnitt 7.4 har IT- och energiminister Anna-Karin Hatt tagit initiativ till en överenskommelse med elbranschen om att det ska finnas en tydlighet avseende anvisade elavtal och anvisat pris. Resultatet av denna överenskommelse kommer att följas upp av Ei under hösten 2014. Trots detta anser Ei att det är av så pass stor betydelse för kunderna att det genom reglering särskilt ska framgå att avtalets namn ska finnas på fakturan samt att kunden har ett anvisat avtal. Det är vidare inte heller säkert att alla elhandlare på marknaden omfattas av den frivilliga uppgörelsen.

8.1 Kunderna

De elkunder som idag inte får informationen som anges ovan på sin faktura kommer genom den föreslagna regleringen att kunna få ta del av den på ett enkelt sätt. Mer information på elhandelsfakturan kan naturligtvis uppfattas som negativt med hänvisning till att informationsflödet ökar för den enskilde. Kunderna vill inte alltid ha mer information utan bara rätt information. Ei anser dock att den föreslagna informationssökningen kan komma att underlätta för kunderna att göra aktiva val. Det är när kunden får fakturan som dennes incitament att vidta åtgärder är som störst. Kunder med anvisat avtal informeras om att avtalet är anvisat.

Ei har i samband med rapporten *Anvisade elavtal – nuläget och framtida utveckling* konstaterat att inaktiva kunder under 2013 förlorade 1,3 miljarder⁵¹. Om den föreslagna informationen finns på fakturan ökar förutsättningarna för kunden att uppmärksamma att denne har ett anvisat avtal. Om kunden får den informationen återkommande på fakturan skulle detta kunna leda till att kunden gör ett aktivt val. Om exempelvis var femte kund skulle göra ett byte av elavtal skulle dessa kunder göra en sammantagen besparing på drygt 240 000 000 kr per år⁵².

Målet med regleringen är att öka kundaktiviteten och minska antalet kunder som är inaktiva och därmed får ett anvisat avtal, som i många fall är sämre för kunden. På så sätt kan förslaget leda till färre kunder med anvisat avtal.

Om kunden i samband med fakturan skulle få tydlig information om att ett avtal är anvisat och om villkoren för anvisade avtal, samt information om ellagens bestämmelser avseende bytesprocessen, är det enklare för kunden att vidta åtgärder för att slippa anvisade avtal som ofta är mycket ofördelaktiga.

8.2 Elhandelsföretagen

Skyldigheten att på fakturan lämna den information som föreslås i rapporten omfattar samtliga cirka 120 elhandelsföretag som bedriver verksamhet i Sverige. Företagens storlek varierar mellan mycket små företag till stora företag. Det finns

⁵¹ Ei R 2013:17 Anvisade elavtal – nuläget och framtida utveckling

⁵² Beräkningen baseras på 20 % av antal uttagpunkter per elområde. Antalet uttagpunkter baseras på antagandet att 45 % av de anvisade kunderna förbrukar 2 000 kWh, 45 % förbrukar 5 000 kWh och 10 % förbrukar 20 000 kWh. Anvisat pris jämfördes med rörligt pris.

tre stora elhandlare som dominerar marknaden. Det finns också elhandlare som är medelstora eller små. En hel del av dessa har kommunal anknytning medan andra är privata företag.

Föreslagen reglering kan komma att innebära förändringar i elhandelsföretagens fakturasystem. En del företag låter andra aktörer hantera deras fakturering och det blir då i de leden som kostnaderna uppstår. För många av företagen kommer regleringen däremot inte att medföra särskilt stora förändringar eftersom den föreslagna informationen redan finns på fakturorna. Många av elhandelsföretagen följer branschorganisationens rekommendationer⁵³ avseende utformning och innehåll i en elhandelsfaktura. Av denna anledning innehåller många elhandlares fakturor information om avtalets namn, bindningstid, uppsägningstid och har ett likartat format, utseende och innehåll.

8.2.1 Avtalets namn

Ei:s förslag att avtalets namn ska framgå tydligt på fakturan samt att det av avtalets namn ska framgå att ett avtal är anvisat medför inte medför några större kostnader för elhandlarna. En beräkning på cirka 10 000–15 000 kronor per företag att justera sina faktureringsystem i den delen torde innebära en total kostnad för elhandelsbolagen på mellan 1 400 000 kronor och 2 100 000 kronor. Det ska dock påpekas att detta beräknas på samtliga företag och att en hel del av dessa redan anger korrekt namn i sina fakturor samt även anger att ett pris är anvisat. Dessa kostnader är vidare av engångskaraktär.

Svensk Energi och Oberoende Elhandlare samt enskilda elhandelsföretag som Ei har tillfrågat anser att fakturan är ett konkurrensmedel för företagen. Det innebär att fakturan kan anpassas efter kundernas önskemål, företagets profil och information som företagen anser att kunderna ska få. Vissa företag har lagt ner stora resurser på att undersöka vad just deras kunder vill ha och ta del av i sina fakturor. De förslag som presenteras i rapporten är av sådan art att de inte kommer att påverka fakturorna avseende layout och design. Ei anser därför inte att förslaget påverkar elhandlarnas möjligheter att fortsättningsvis använda sina fakturor som konkurrensmedel.

8.2.2 Övrig väsentlig information

När det gäller konsekvenserna avseende den övriga väsentliga information som bör anges på fakturan dvs. den information som Ei avser att reglera genom en föreskrift kommer dessa konsekvenser att anges närmare i samband med föreskriftsarbetet.

Ei har dock i denna rapport exemplifierat information som kan omfattas av en framtida föreskrift. Mot bakgrund av detta anges konsekvenser av om denna information blir obligatorisk att ange på faktura.

Införande av ytterligare information på fakturan, t.ex. avtalets bindningstid, uppsägningstid, anläggningsidentitet och områdesidentitet, utan krav på utseende,

⁵³ Ett resultat av det arbete som Svensk Energi inledde 2003 och kallade "Kundoffensiv"

form eller placering, medför mindre konsekvenser och kan i de flesta fall ske till en initial investeringskostnad som sedan inte återkommer.

Förändras fakturans utseende med standardiserade rutor där central information ska finnas med omfattar det ett arbete som visserligen också endast innebär en engångskostnad men som är av betydande storlek då fakturans layout som helhet kan komma att påverkas. Även förändringar i form av upprepad ny information, som till exempel beräknade brytkostnader i individuella avtal, prisjämförelseinformation för det individuella avtalet, pris på kundens beräknade förbrukning både avseende årsbasis och månadsbasis, leder troligtvis till omfattande kostnadsökningar om inte är av engångskaraktär.

Ei har vid samtal med aktörer på elmarknaden fått ta del av uppskattningar avseende tidsåtgång för införande av olika typer av information på fakturan. Vad som diskuterades var fyra olika scenarier:

1. Införande av information i form av avtalets bindningstid, uppsägningstid, anläggningsidentitet och områdesidentitet.

En elhandlare svarade att summan skulle uppgå till cirka 50 000–110 000 kronor för att utveckla faktureringsystem för att göra informationen åtkomlig. Ytterligare layoutförändringar skulle öka kostnaden med cirka 10 000 kronor. En annan aktör har svarat att en layoutförändring skulle ta cirka åtta timmar. Ytterligare utveckling skulle ta cirka två–tre dagar. Med en genomsnittlig kostnad på 925 kronor⁵⁴ skulle det innebära drygt 7 000 kronor för layoutförändringen och mellan 15 000 kronor och 22 000 kronor för ytterligare utveckling. Naturligtvis beror tidsåtgången på vilken information och vilka systemförändringar som krävs i faktureringsystemen. Med ett välutvecklat faktureringsystem som inte kräver alltför stora arbetsinsatser för att förändra skulle det kosta cirka 25 000–50 000 kronor. I ett faktureringsystem där det krävs en större arbetsinsats för att göra förändringar kan det troligtvis komma att kosta mer, kanske så mycket som runt 120 000 kronor.

2. Väsentlig information placerad specifikt i en ruta i högra hörnet på fakturan.

Ei föreslår inte någon reglering avseende presentation eller layout av var på fakturan informationen ska placeras. Men det kan ändå konstateras att kostnaden för aktörerna varierar om detta krav skulle införas. Flera aktörer skulle tvingas förändra layouten på fakturan till höga kostnader (summor på från en halv till över en miljon kronor har i detta sammanhang nämnts) medan om det bara görs en pdf-fil som placeras på fakturan skulle kostnaden kunna begränsas till cirka 5 000 kronor. Det har stor betydelse på var i faktureringsystemet det krävs att utvecklingen sker.

Det har påpekats att om en ruta placeras i övre högra hörnet kan detta störa mottagaradressen som syns i kuvertfönstret. Skulle rutan placeras i nedre högra

⁵⁴ Uppgift som erhållits från en aktör. Används för att skapa en ungefärlig uppfattning om kostnadernas omfattning. I samband med föreskriftsarbete kommer mer exakta kostnadsberäkningar att göras.

hörnet kan det störa utrymmet där summan som kunden ska betala oftast är angiven. Ei delar dessa synpunkter och kommer såsom tidigare påpekats inte att föreslå format eller placering av informationen.

3. Information om kundens enhetspris i öre per kWh, dvs. fakturans belopp delat på fakturans kWh.

Denna information skulle kräva en ungefärlig tidsåtgång på en halv dag – cirka 5 000 kronor. Det skulle också kunna omfattas av punkten 1 ovan om faktureringsystemen inte kräver ytterligare systemförändringar.

4. En tabell för jämförpris i enlighet med Konsumentverkets föreskrift såsom beskrivs ovan i avsnitt 6.3.

Denna information skulle kräva en ungefärlig tidsåtgång på en halv dag – cirka 5 000 kronor. Det skulle också kunna omfattas av punkten 1 ovan om faktureringsystemen inte kräver ytterligare systemförändringar. Krävs större systemförändringar i faktureringsystemen och layoutförändringar kan detta komma att kosta mellan 100 000 kronor och 300 000 kronor beroende på systemen.

När det kommer till väsentlig information i eventuella föreskrifter kommer kostnaderna troligtvis också vara begränsade eftersom Ei:s förslag visserligen innebär ökad information men av övergripande karaktär och därmed torde medföra en begränsad engångskostnad. Hur stora kostnaderna blir utifrån eventuella föreskrifter kommer Ei att återkomma till i samband med att föreskrifter utformas och en konsekvensutredning med anledning av detta upprättas.

Det kan komma att ställas högre krav på information till kunder som har anvisat avtal. Syftet är att det ska vara mycket tydligt för dessa kunder att det finns andra alternativ som kan vara bättre för kunden. Det ska också framgå hur kunden ska göra för att vara aktiv och vid behov byta avtalsform eller elhandlare. Målet är att det också ska skapa incitament för elhandlaren att vara aktiv gentemot dessa kunder för att dessa kunder ska bli färre. Kostnaderna för information i fakturan till kunder med anvisade avtal kan komma att bli högre än för övriga kunder eftersom informationen kan komma att vara mer kopplade till det anvisade avtalet. Men även avseende denna del måste Ei återkomma med beräkningar i samband med att föreskrifterna tas fram och det beslutas om vilken information som ska anges på fakturan.

8.3 Elnätsföretagen

I och med att Ei bedömt att fakturorna från elnätsföretagen har en begränsad påverkan på kundernas aktivitet på elmarknaden avseende omförhandling och byte av elavtal och därmed inte omfattas av föreslagna reglering påverkas inte elnätsföretagen av förslaget.

Om kundaktiviteten ökar, ökar visserligen också arbetsbördan för nätägarna i samband med byte av elhandlare. Dessa processer är i hög grad redan automatiska och borde inte kräva större arbetsinsatser. Syftet med den avreglerade marknaden är att kunderna, alla kunder, ska vara aktiva. Därför borde nätägaren kunna hantera bytesprocessen effektivt.

8.4 Energimarknadsinspektionen

Ei begär bemyndigande att få utfärda föreskrifter för att närmare beskriva vad som avses med väsentlig information för elavtal generellt samt hur informationen till kunder med anvisade avtal ska utformas.

Ei kommer att få en ökad arbetsbörda initialt med utarbetande av myndighetsföreskrifterna men därefter bedöms tillsynen för de nya bestämmelserna kunna utföras inom ramen för Ei:s nuvarande verksamhet. För det fall Ei i samband med föreskriftsarbetet kommer fram till att det bör införas någon form av jämförpris på fakturan kommer en sådan reglering medföra ökad arbetsbörda avseende tillsyn. Ei avser att återkomma till denna frågeställning i samband med föreskriftsarbetet.

Ei har inom ramen för sin tillsyn att, på lämpligt sätt, övervaka att reglerna följs, till exempel genom stickprovskontroller. Det är dock av stor vikt att Ei har tillräckliga resurser för att utöva en ändamålsenlig tillsyn. Totalt bedömer Ei att en halvårsarbetskraft kommer att behöva avsättas för arbete med utformningen av föreskrifter. Därefter behövs en fjärdedels årsarbetskraft för löpande tillsyn.

8.5 Sveriges domstolar

Den typ av ärenden som kan bli aktuella för de allmänna förvaltningsdomstolarna är överklaganden av beslut som Ei fattar efter utförd tillsyn. Bestämmelserna kan således leda till en ökad arbetsbelastning för förvaltningsdomstolarna. Ei:s initiala bedömning är att det kommer vara fråga om ett begränsat antal mål.

8.6 Elmarknadens funktion

För elmarknadens funktion bedömer Ei att andelen kunder med anvisat elhandlaravtal kommer att minska. Elhandlaren kommer därför att ha incitament att istället för att hålla kunden kvar i ett anvisat elhandlaravtal erbjuda kunden ett konkurrenskraftigt avtal. Sammantaget kan Ei:s förslag leda till en ökad konkurrens.

9 Författningskommentar

Förslag till ändringar i ellagen (1997:857)

8 kap. 17 §

En elleverantör ska på fakturor till elanvändare ange uppgift om avtalets namn och övrig väsentlig information om avtalet. Om fakturan avser ett anvisat avtal enligt 8 kap. 8 § första stycket ska avtalet benämnas anvisat avtal.

Regeringen eller, efter regeringens bemyndigande, nätmyndigheten får meddela närmare föreskrifter om vad som avses med väsentlig information enligt första stycket.

Bestämmelsen är ny.

Syftet med bestämmelsen är att fakturan ska innehålla nödvändig information som möjliggör ökad kundaktivitet.

I första stycket, första meningen anges att elhandelsfakturan ska innehålla avtalets namn. Det vill säga det namn som elhandlaren benämnde avtalet med när avtalet med kunden tecknades. Syftet med bestämmelsen är att kunden ska kunna identifiera sitt avtal bland andra avtal hos elhandlaren. Vidare anges att elavtalet ska innehålla övrig väsentlig information. Vad som avses med övrig väsentlig information får regeringen eller den som regeringen bemyndigar närmare fastställa regler om, men i rapporten anges att sådan information bland annat skulle kunna vara avtalets bindningstid, uppsägningstid och information om att brytkostnader kan uppkomma. Vidare kan särskild information till kunder med anvisade avtal enligt 8 kap. 8 §, första stycket ellagen omfattas av detta. Informationen skulle kunna vara villkoren för det anvisade avtalet samt information om hur kunden kan förhandla eller byta ett sådant avtal.

I andra meningen införs ytterligare krav när det gäller anvisade elavtal enligt 8 kap. 8 §, första stycket ellagen. Syftet med bestämmelsen är att det tydligt ska framgå att kunden har ett anvisat avtal. Genom bestämmelsen införs därmed ett obligatoriskt krav att avtal som avses i 8 kap. 8 §, första stycket ellagen ska kallas anvisat avtal.

Andra stycket innehåller ett bemyndigande för regeringen eller efter regeringens bemyndigande nätmyndigheten att närmare utfärda föreskrifter om vilken information som ska finnas med i fakturan.

Bilaga 1

Synpunkter från kunder och bransch

För att få så heltäckande underlag som möjligt avseende vilken information som skulle kunna öka aktivitet på elmarknaden så mycket bjöd Ei in branschens aktörer, kundföreträdare och andra intressenter att skicka in synpunkter avseende vad som var viktigt att Ei skulle ta hänsyn till för ökad kundaktivitet på elmarknaden vid utarbetande av förslag till ett nytt regelverk om vilken information som ska finnas på fakturan.

Det kom in synpunkter från branschföretag, från kundföreträdare samt från tre privatkunder. Ei har också haft samtal med Svensk Energi, Oberoende Elhandlare, Konsumentverket och Konsumenternas energimarknadsbyrå. Nedan följer en redovisning av de initiativ som tidigare tagits avseende enklare fakturor för kunderna samt en sammanställning av vad de olika aktörerna framfört till Ei i skrift och vid möten.

Kundföreträdare

Fyra aktörer⁵⁵ skickade in synpunkter till Ei. Energitjänsteföretagen framförde att energianvändningen ska visualiseras för kunderna på ett bättre sätt. De menar att fakturan kanske inte är det optimala sättet att informera på. Både HSB och Upplands Väsby kommun menar att koldioxidutsläpp ska framgå av fakturan samt att det ska finnas information om både elhandel och elnät. Upplands Väsby kommun vill också ha en jämförelse med en grönare produkt. HSB vill ha kostnad per kWh inklusive alla kostnader samt att det ska finnas förbrukningsstatistik för 15 månader.

Utöver ovan inkom också synpunkter från tre privatpersoner. Alla tre vill ha en tydlig redovisning av priset både del för del och totalpris. En av de tre ville dessutom ha en klar definition av spotpris – gemensam för alla avtalsformer som baseras på spotpris, förbud mot rörliga bundna avtal och ökad visualisering av förbrukningen till exempel via olika typer av applikationer på mobiltelefon eller dator och på fakturan för att se energianvändning månad, dag och timme.

Konsumentverket

Konsumentverket delar upp behovet av information till konsumenter i två steg: information före ett köp och information efter ett köp. Information på fakturan avser information efter ett köp, så kallad efterköpsinformation. Hitintills har Konsumentverket mest haft fokus på information inför ett avtal. Marknadsföringslagen, prisjämförelselagen, distans- och hemförsäljningslagen är exempel på lagstiftning som mest reglerar vilken information en konsument ska få eller ha tillgång till inför ett köp.

⁵⁵ HSB, Kontoret för samhällsbyggnad i Upplands Väsby Kommun samt energitjänsteföretagen Veiddeke i Sverige Staben och Playback Energy.

Konsumenternas energimarknadsbyrå

Konsumenternas energimarknadsbyrå, nedan byrån, är en självständig verksamhet som informerar om och ger råd samt vägledning i frågor som rör energimarknaden. Byråns uppgift är bland annat att fånga upp konsumentproblem inom energimarknadsområdet och föra dem vidare till berörda myndigheter och företag. Dessutom kan konsumenter som har frågor om t.ex. fakturor eller annat som rör elavtal vända sig till byrån för rådgivning. Byrån informerar bland annat om vilka lagar och andra regler som finns, samt hur de normalt tillämpas. När det gäller elfakturor anser byrån inte att fakturorna som sådana är svåra att förstå men att det saknas väsentlig information på dem. Enligt byrån är det fakturan som borde vara informationsbärare av t.ex. ett avtals bindningstid och uppsägningstid. Vidare borde det framgå om ett avtal är ett så kallat anvisat elavtal, vad som händer när ett avtal löper ut, vad som menas med automatisk förlängning samt att det finns jämförpris.

Branschorganisationer

Svensk Energi

Kundoffensiven

I början av 2000-talet stod elbranschen inför stora problem avseende kundernas förtroende för elmarknaden. Svensk Energi inledde då ett arbete för att höja kundförtroendet – Kundoffensiven. Kundoffensivens syfte var att ta fram lösningar för att hantera felaktiga och svårbegripliga fakturor, öka kunskapen om elavtal, jämförpriser, skapa kontaktvägar mellan företag och kund samt minska felaktigheter vid leverantörsbyten och flyttar. Arbetet landade i 34 stycken förbättringsförslag. Exempel på förbättringsförslag var gemensam ordlista, prisjämförelser, standardiserad kundinformation för vanliga situationer, förbättrat informationsflöde mellan aktörerna och standardiserad fakturainformation. I den här rapporten ligger fokus på standardiserad kundinformation och standardiserad fakturainformation, övriga områden lämnas därför okommenterade.

Med standardiserad kundinformation avsågs information om valmöjligheter för elprisavtal och leverantörsbyte, information om mätaravläsning och förbrukning, information om uppsägning, tecknande av nytt nätavtal och om anvisad elleverantör samt information om vart kunden kan vända sig om parterna inte kommer överens.

Med standardiserad fakturainformation avsågs användning av standardiserade begrepp och terminologi från den gemensamma ordlistan. Vidare skulle en standardiserad faktura bestå av två sidor. Den första sidan skulle innehålla fakturainformation, anläggningsinformation, namn och momsregistreringsnummer för elleverantör och nätägare, datum i löpande text samt tydlig betalningsinformation, betalningsdag, belopp som skulle betalas samt total momsinformation. Den andra sidan skulle vara en specifikationssida där kostnaderna för elhandel och elnät skulle specificeras. Dessutom skulle elhandelsavtalets löptid anges samt, vid fastprisavtal, det pris som överenskommits.

Svensk Energi påbörjade implementeringen av Kundoffensiven 2004 och målet för genomförande var 2009. Svensk Energis målsättning var att förmå sina medlemsföretag att omsätta förslagen i praktisk handling. Enligt Svensk Energi använder en del av medlemsföretagen standardiserad kundinformation och dessutom har ett antal skapat fakturor som baseras på Kundoffensivens förslag.

Synpunkter

Svensk Energi framförde i samtal med Ei att det är av vikt att inte reglera utformningen och innehållet på fakturor. Fakturan är enligt Svensk Energi ett konkurrensmedel som företagen själva ska styra över. Generellt menade de att fokus borde ligga på anvisade avtalskunder och på vikten av att dessa kunders avtal har en gemensam benämning. Det ska tydligt framgå på en faktura att kunden har ett anvisat avtal. Svensk Energi menade att det inte finns behov av standardiserade krav på fakturor utöver de som idag finns i och med bokföringslagen, aktiebolagslagen och övrig lagstiftning samt Svensk Energis egna standardiserade krav.

Oberoende Elhandlare

Oberoende Elhandlares utgångspunkt är att elhandlaren ska få tillgång till all relevant information från nätägaren för att kunna fakturera sina olika kunder. Enligt Oberoende Elhandlare är elfakturan avgörande i kundrelationen och enligt kundundersökningar svår att förstå, det är därför av största vikt att öka andelen aktiva kunder och ett sätt att nå dit är att elfakturan kan anpassas till olika kundgruppers behov. Det är även viktigt för att skapa intresse och incitament hos kunderna för att satsa på smarta hem-lösningar att elfakturan kan utformas på en mängd olika sätt. Elfakturan måste på ett enkelt sätt kunna spegla det elavtal som kunden har tecknat.

Generellt bör viss relevant information framgå av fakturan, såsom avtalets namn, längd och uppsägningstid. Oberoende Elhandlare anser däremot att fakturans format och innehåll och utformning ska lämnas utan reglering, eftersom fakturan anses vara ett konkurrensmedel. Oberoende Elhandlare menar det skulle vara rimligt att reglera innehållet i fakturor till kunder som har anvisade elavtal. Elprisjämförelser som är viktiga för kunderna när de ska välja elbolag kommer precis som idag att hjälpa kunderna med att utvärdera det konkurrensutsatta elpriset.

Branschföretag

Sju energibolag⁵⁶ skickade in synpunkter till Ei. Samtliga företag framförde att fakturan skulle ses som ett verktyg för konkurrens. En fakturas utformning både avseende innehåll och utseende inte ska regleras utan vara en fråga för marknadens aktörer. Det fanns en uppfattning hos företagen att kunderna vill ha individualiserade fakturor som speglar just den aktuella kunden. Reglering av alltför mycket innehåll och utseende skulle förhindra en sådan utveckling till nackdel för kunderna. Eon AB framförde att fakturan ska spegla avtalet och menade att det individuella avtalet ställde krav på utformningen av fakturan.

⁵⁶ Bixia AB, E.ON AB, Fortum AB, Mälarenergi AB, Skellefteå Kraft AB, Telge Energi AB samt Vattenfall AB.

Eon AB, Fortum AB och Mälarenergi AB menade att fakturautformning och full kundnytta först kan uppnås i samband med införandet av elhandlarcentrisk modell.

Flera av företagen menade att det var viktigt med gemensam terminologi för att öka kundens förståelse för olika begrepp och innehållet i en faktura. Vissa sådana begrepp fick gärna regleras.

Flera företag framförde också att endast information som hade med betalning eller förbrukning att göra borde finnas på fakturan. Annan information som ursprungsmärkning och information om konsumenternas rättigheter borde kunna placeras på annan plats t.ex. hemsidan eller "mina sidor".

Företagen var i princip överens om att uppmätt förbrukning, anvisningsavtal, bindningstid och uppsägningstid ska finnas med på fakturan.

Därutöver var åsikterna lite olika. En del menade att även anläggningsidentitet, områdesidentitet, avtalsinformation (totalpris under avtalsperioden), pris och beräknad eller avläst mätarställning kan vara med på fakturan.

Ei:s seminarium för kund- och branschföreträdare

Ei anordnade den 25 mars 2014 ett seminarium till vilket kundföreträdare, branschföreträdare och representanter för olika myndigheter bjöds in. Vid seminariet deltog cirka 20 personer. Ei hade innan skickat ut ett underlag i form av en powerpointpresentation i vilken ett antal frågeställningar också fanns angivna. Nedan följer en kort sammanfattning av vad deltagarna framförde vid seminariet.

En generell synpunkt som framfördes rörde den kommande elhandlarcentriska modellen. I och med att denna modell införs kommer en hel del av problematiken med sammanblandade fakturor och bristande information att försvinna. En annan synpunkt som framfördes var den att fakturan inte skulle bli för omfattande utan att kunderna generellt ville ha så lite information som möjligt på fakturan.

Förslagen diskuterades också utifrån möjligheterna att Ei:s förslag måste kunna tillämpas på fakturor som presenteras i olika kanaler mot kunden – pappersfaktura, elektronisk betalning, sms-betalning, kanaloberoende information. Frågan som uppkom var huruvida fakturan egentligen kunde anses som en informationskanal.

Branschföreträdarna påpekade också betydelsen av att inte införa alltför omfattande reglering som i onödan skulle vara kostnadsdrivande.

Deltagarna vid seminariet var eniga om att anläggnings-id, områdes-id, förbrukningsuppgifter, bindningstid, totalkostnad (enhetspris) på innevarande faktura och eventuellt jämförpris skulle vara med på en faktura. När det gäller jämförpris var parterna ense om att sådan information kunde vara av godo men att det i så fall måste vara enkel information som inte skulle vara kostnadsdrivande genom att vara alltför individualiserad. I övrigt påpekade deltagarna att det också kunde finnas länkar till annan information som t.ex. avtalsvillkor och brytkostnader. Möjligheten att lägga mer information på "mina sidor" där kunden

kan hitta information om förbrukning, avtalsvillkor och annan liknande information diskuterades.

