

Olje- og energidepartementet

Saksbehandler: Thomas Bartholdsen Epost: thomas.bartholdsen@forbrukerradet.no	Vår dato: 10.01.2014	Vår referanse: 13/5630 - 2	Deres dato:	Deres referanse: 13/1500
--	-------------------------	-------------------------------	-------------	-----------------------------

## Hørings svar - endringer i energiloven - tredje energimarkedspakke

Det vises til europaparlaments- og rådsdirektiv 2009/72/EF og departementets høringsbrev.

Forbrukerrådet arbeidet i årene 2007 - 2008 aktivt gjennom den europeiske forbrukerorganisasjonen, BEUC, for å påvirke det tredje energimarkedsdirektiv og legge premissene for en mer forbrukervennlig utvikling innen energimarkedene. Det er svært positivt at EU bidrar til at det fastsettes *minimumsstandarder* for forbrukerbeskyttelsen.

Vi finner innledningsvis grunn til å peke på at viktige forbrukerhensyn på flere områder er gjennomgående godt ivaretatt i Norge, og at Norge med hensyn til *intensjonene* bak liberaliseringen av kraftmarkedet for å oppnå konkurranse til fordel for forbrukerne, fortjener å kunne kalles en foregangsnaasjon, og vår gjennomgang av direktivet og høringsnotatet har i denne omgang ikke avdekket ytterligere behov for endringer i energiloven. Vi merker oss påpekningen av behov for endringer i forskrifter, som departementet varsler vil bli lagt fram i egen hørings sak, hvilket også gjelder for vedlegg I.

I Norge er viktige regler for forbrukerbeskyttelsen tatt inn i forbrukerkjøpslovens §§ 48 og 61. Gjennom partsforholdet i elklagenemnda bidrar Forbrukerrådet til løsningen av tvister knyttet til levering, overføring og tilknytning til distribusjonsnettet.

Det vises til kapittel II, artikkel 3, punktene 12 (felles kontaktpunkt for forbrukere) og 13 (klagebehandling) og 16 (sjekkliste for forbrukere) der Forbrukerrådet medvirker i utviklingen og imøteser mulighetene i videre fremtidig samarbeid.

Direktivet legger som fremtredende formål til grunn at forbrukerne skal ha adgang til reelle valgmuligheter. Et gjennomgående trekk ved direktivet er fokus på gjennomsiktighet og sammenlignbarhet som grunnlag for at forbrukerne skal ha fordel av effektive energimarkeder. Direktivet vektlegger konkret behovet for å øke tilliten til markedet gjennom sammenlignbare og gjennomsiktige priser. På dette området er vi er kommet for kort i Norge.

Kapittel IX om den nasjonale, regulerende myndighet, fastsetter i artikkel 36 de overordnede mål for virksomheten, og fastslår i g) "sikring av at kundene drar fordel av at deres nasjonale marked fungerer effektivt, fremme av effektiv konkurranse og bidrag til sikring av forbrukerbeskyttelse".



I artikkel 37 punkt 1, påpekes i i) j) at den nasjonale myndighet skal *overvåke* graden av gjennomsiktighet og effekten av konkurransen.

Forbrukerhensyn er en hovedpillar i det tredje elmarkedsdirektiv, og selv om det ikke avgrenser oss i forhold til utviklingen av våre synspunkter på markedene, finner vi det nå hensiktsmessig å knytte noen kommentarer til hvordan vi mener sluttbrukermarkedet kan forbedres for å sikre at direktivets hensikt kan oppfylles på en bedre måte - til fordel for norske strømkunder. Etter vår vurdering er manglende gjennomsiktighet og sammenlignbarhet en hovedutfordring i det norske markedet, særlig i lys av at dette angår alle privatkunder og at sårbare forbrukergrupper kommer dårligst ut når sammenligningsmulighetene svikter.

## Ny kraftprisoversikt og nødvendige tiltak

Forbrukerrådet har etablert en avdeling for Markedsportaler for å fremme både forbruker- og konkurransepolitiske mål. Markedsportaler er dynamiske, digitale verktøy som skal gi forbrukerne god, enkel og sammenlignbar informasjon i uoversiktlige markeder. En pris og kvalitetsbevisst forbruker vil bidra til økt konkurranse, riktige priser og effektivitet i økonomien. God og nøytral informasjon gjennom offentlige portaler vil gjøre det vanskeligere for tilbyderne å utnytte forbrukernes manglende kunnskap. Dette igjen vil kunne bidra til å skjerpe konkurransen i de ulike markedene.

En offentlig markedsportal bør i størst mulig grad bidra til at den enkelte forbruker får fullstendig og oppdatert informasjon om alle alternative valg som er tilgjengelig i markedet. Med fullstendig og oppdatert informasjon menes både at egenskapene ved alle produkter og tjenester gjøres synlig, slik at forbrukeren forholder seg til et mest mulig gjennomsiktig marked, samt at informasjonen forbrukeren mottar er korrekt og gyldig i kjøpsøyeblikket. Tre dimensjoner bør ligge til grunn; at informasjonen er korrekt, fullstendig og løpende oppdatert.

Målet om at markedsportaler skal gi forbrukeren innsikt i valgmulighetene før kjøpsbeslutningen, er sentralt for at forbrukeren skal høste størst mulige fordeler i markedet.

Forbrukerrådet har utviklet og driver per i dag to markedsportaler:

**Finansportalen.no:** På oppdrag fra Finansdepartementet og Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet etablerte Forbrukerrådet Finansportalen. Den ble lansert i januar 2008 og er et verktøy som hjelper forbrukerne til å sammenligne og strukturere informasjon om bankprodukter, skadeforsikring, investeringsprodukter og pengeoverføringstjenester til utlandet.

**Hvakostertannlegen.no:** Hvakostertannlegen.no ble lansert i februar 2013. Oppdraget ble gitt til Forbrukerrådet av Helse- og omsorgsdepartementet og Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. Hvakostertannlegen.no er en tjeneste der forbruker kan søke opp priser og behandlingstilbud hos tannhelsetilbydere i Norge, finne disse gjennom brukervennlige kart og søkefunksjonalitet, og få informasjon om klageinstanser.

## Kraftprisoversikten

Kraftprisoversikten ble etablert av Konkurransetilsynet i 1998 for å øke gjennomsiktigheten i kraftmarkedet. Med liberaliseringen av kraftmarkedet på nittitallet var det behov for relativt detaljerte prisopplysningsbestemmelser for kraftsalg til forbruker. Det ble besluttet at selskapene skulle melde inn prisendringer til Konkurransetilsynet. Opprinnelig var det kun ment for å bevisstgjøre forbrukere.

Oversiktens popularitet ble imidlertid så vidt stor at det var et ønske både fra forbrukermiljøene og Arbeids- og administrasjonsdepartementet at tilsynet fortsatte arbeidet med oversikten.



Kraftprisoversikten skal gjøre det lettere for forbrukere å sammenligne kraftpriser og orientere seg i markedet for å vurdere om det lønner seg å skifte kraftavtale eller kraftleverandør.

I en rapport som Pöyry<sup>1</sup> i 2011 utarbeidet for Norges vassdrags- og energidirektorat blir Kraftprisoversikten kritisert på flere punkter. I rapporten pekes det på at det er behov for tiltak for å øke konkurransen i kraftmarkedet. Rapporten dokumenterer at omtrent halvparten av de tilbudte avtalene er representert på Konkurransetilsynets prisoversikt, men det er likevel flest kunder på avtaler som ikke fremgår av Kraftprisoversikten (ca. 60 prosent ifølge rapporten). Omtrent halvparten av avtalene som ikke er registrert i Kraftprisoversikten er spotprisavtaler. Vilåårene knyttet til de ulike avtalene er i liten grad avhengig av om avtalen er med i kraftprisoversikten eller ikke. Generelt er det høyere sluttbrukerpriser på avtaler som ikke er registrert i Kraftprisoversikten. Det er likevel større variasjon i marginen mellom ulike husholdningstyper for avtalene som ikke ligger i Kraftprisoversikten.

Det konkluderes med at konkurransesituasjonen i kraftmarkedet ikke er optimal. I rapporten diskuteres flere mulige tiltak for å øke transparensen og dermed konkurransen i kraftmarkedet: Måten kraftprisen beregnes på bør i større grad standardiseres. Videre bør alle kraftavtaler synliggjøres i en felles prisoversikt – ikke bare avtalene som per i dag faller under meldeplikten.

I dagens Kraftprisoversikt, er det en rekke produktkategorier som ikke er omfattet av oversiktene, men som tilbys i markedet. For at en kraftprisoversikt skal gi relevant og oppdatert forbrukerinformasjon, bør produktomfanget i utgangspunktet være slik at det faktisk viser tilbudene som forbrukerne eksponeres for i markedet. Skal en markedsportal virke etter hensikten, bør den være i kontinuerlig utvikling, slik at den i størst mulig grad gir forbrukerveiledning ved valg av alle produktkategorier som tilbys til enhver tid.

Forbrukerrådet og Konkurransetilsynet har i samarbeid utarbeidet en rapport som konkluderer med at ansvaret for Kraftprisoversikten bør flyttes fra Konkurransetilsynet til Forbrukerrådet. Det må gjennomføres et arbeid for å forbedre brukervennlighet og dekning av avtaletyper og informasjon per avtale som oversikten omfatter. Eksisterende teknisk plattform for oversikten er sårbar, noe som gjør at vedlikehold og videreutvikling er kostbart.

Kraftprisoversikten må derfor, etter Forbrukerrådets syn, utvikles på nytt. Samtidig må plikten til å levere data til oversikten flyttes fra meldepliktsforskriften til prisopplysningsforskriften og omfatte alle avtaler som tilbys forbruker. Forbrukerrådet mener det er et stort behov for transparens i kraftmarkedet og at en ny oversikt med fullstendig informasjon til forbrukerne er et nødvendig tiltak. Forbrukerrådet er klar til å påta seg ansvaret for både utvikling og drift av en ny Kraftprisoversikt.

Vennlig hilsen  
**FORBRUKERRÅDET**

Randi Flesland  
Administrerende direktør

Thomas Bartholdsen  
Fagdirektør bolig

*Dette dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke signatur.*

---

<sup>1</sup> Pöyry (2011). "Analyse av priser og vilkår fra kraftleverandører i sluttbrukermarkedet", rapport R-2011-057.