



Elementer og udfordringer ved udformningen af brevet

Indhold

Baggrund

Generelle betragtninger

Disposition af brevet

Forslag til brevets delelementer

Bilag: Vurdering af mulige medier som supplement til brev

Baggrund

Med vedtagelsen af Lov om ændring af lov om elforsyning og lov om naturgasforsyning (L58) den 14.12.2012 ændres prisreguleringen for det store flertal af mindre forbrugere, som hidtil ikke aktivt har valgt elleverandør (passive kunder). Prisreguleringen ophæves helt fra 2014, medmindre de berørte kunder inden da aktivt vælger det nye forsyningspligtprodukt.

I forbindelse med de nye betingelser skal der afholdes udbud om bevilling til at levere det nye forsyningspligtprodukt, og der skal sendes et brev til de kunder, som har været på det tidligere forsyningspligtprodukt.

Brevet har Klima-, energi og bygningsministeren eller delegeret personale som afsender, og sendes af forbrugerens hidtidige forsyningspligtsselskab. Brevet skal bl.a. oplyse om pris i det vindende bud, om forbrugernes valgmuligheder i øvrigt og om hvor forbrugeren kan finde yderligere information.

Af bemærkningerne til behandlingen af L58 fremgår det at Udvalget for reguleringseftersyn af elsektoren (Reguleringsudvalget) skal have mulighed for at fremkomme med forslag til skrivelsens nærmere indhold.

Udfordringer ved brevet

Der er i rapporten beskrevet en række udfordringer i forbindelse med brevet:

- Særlig fokus på det nye forsyningspligtprodukt. Der skal i brevet være en omtale af det nye forsyningspligtprodukt. Det kan være vanskeligt

at beskrive dette produkt, som er et blandt mange, uden at det får en særlig fokus.

- Brevet skal oplyse den pris som den fremtidige bevillingshaver har tilbudt. Dette er kommunikationsmæssigt vanskeligt da prisen ændres kvartalsvis.
- Timing: Det første brev skal sendes i første halvår af 2013. Her overføres de første kunder fra det gamle forsyningspligtprodukt til det nye tilbagefaldsprodukt med mindre de aktivt vælger et andet produkt. Dette er mere end et år før prisreguleringen for tilbagefaldsproduktet med udgangspunkt i L58 ophører (i oktober 2014). Prisreguleringen af forsyningspligtproduktet ligger fast i bevillingsperioden, og gælder fra den 1. maj 2013 til og med den 30. september 2014. Hvad der sker derefter, afhænger blandt andet af Reguleringsudvalgets anbefalinger.
- Teknisk set er det ikke vanskeligt at skifte elleverandør, men det kan være tidskrævende at træffe det rigtige valg på et oplyst grundlag.
- Begreber som forsyningspligt og tilbagefaldsprodukt er vigtige begreber, men de er ikke egnede til pædagogisk formidling.

Generelle betragtninger

Sprogtone

Teknisk, bureaukratisk eller stift sprog kan betyde, at mange lægger brevet fra sig uden at tage stilling til brevets indhold. Derfor er det fordelagtigt hvis brevet kan holdes i et enkelt og direkte sprog.

<p>Informasjon om leveringsplikt / Ventetariff</p> <p>Inntil du har valgt en strømleverandør er vi som nettselskap pliktig til å levere deg kraft, til en pris som er høyere enn du normalt vil kunne få fra en vanlig strømleverandør. Dette kalles <i>leveringsplikt</i> og er kun ment som en midlertidig ordning inntil du har skaffet deg vanlig strømleverandør.</p> <p>Prisen på leveringsplikt er de første seks ukene regulert av Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE) og skal da være lik områdeprisen på Nord Pool Spot, pluss maksimalt 6,25 øre/kWh inkl. mva. Dette inkluderer også kostnader til innkjøp av elsertifikat.</p> <p>Etter de første seks uker har ditt nettselskap Agder Energi Nett en pris på leveringspliktig leveranse lik 18,75 øre/kWh inkl. mva etter seks uker.</p> <p>For å unngå leveringsplikt bør du inngå avtale med en strømleverandør snarest mulig.</p>

Figur 1. Udsnit af brev sendt fra et norsk elselskab (Agder Energi) om forsyningspligt.

Teksten giver et, efter vores vurdering, udmærket eksempel på en enkel og direkte sprogtone:

- "... vi er forpligtet til at levere strøm til en pris, som er højere end, hvad du normalt vil kunne få fra en almindelig elleverandør".
- "... du bør indgå en aftale med en elleverandør hurtigst muligt."
- Konsekvenserne af ikke at vælge er tydelige (en prisstigning på 12,5 øre/kWh).

Skal brevet opfordre til handling?

L58 kan på sigt betyde markante ændringer af vilkårene for de mange kunder, som ikke foretager et aktivt valg i elmarkedet. Man kan vælge at anvende brevet til at opfordre de berørte kunder til at blive aktive i elmarkedet.

Der skal udarbejdes to breve (tjemålte og ikke-tjemålte)?

Forskellen mellem det forsyningspligtprodukt tjemålte og ikke-tjemålte forbrugere tilbydes, vurderes at være for teknisk til at blive beskrevet i brevet. Der er således ikke af den årsag grund til at sende forskellige breve med forskellig formulering til tjemålte og ikke-tjemålte forbrugere. Prisen som nævnes vil dog være forskellig, og der vil derfor skulle sendes forskellige breve under alle omstændigheder.

Skal der anvendes fagudtryk?

Flertallet af de berørte husholdninger har sandsynligvis aldrig valgt elleverandør, og har ikke tidligere set de fagudtryk som anvendes af branchefolk. Selve ordet "forsyningspligt" kan være vanskeligt at forholde sig til. Andre eksempler er fagudtryk som: Nord Pool, Spot+, markup, klimavalg, skabelonkunde, standardprodukt (jf. L58), tilbagefaldsprodukt, bevillingshaver, prissikring, basispris mv. Man bør derfor tilstræbe at undgå fagudtryk.

Disposition for brevet

Brevet har en række fastlagte og nogle mulige delelementer. En simpel og brugervenlig rækkefølge på de forskellige delelementer i brevet er skitseret herunder. De punkter, som er markeret med fed skrift, er de elementer, brevet *skal* indeholde jf. L58. De andre punkter er aspekter, det kan være hensigtsmæssigt, at brevet indeholder.

- 1) Anledning (lovændring)
- 2) Motivation (det kan få betydning for dig)
 - Ændring i offentlig regulering af elpriser
 - Forbrugeren står i en valgsituation
- 3) Mulige handlinger
 - **Forbrugers valgmuligheder**
 - **At de stadig kan vælge et forsyningspligtprodukt.**
 - **Navn på vinder af udbud**

- **Prisen som vinderen har tilbudt**
 - **Ensartet og uvildig information om, at de kan træffe et andet valg**
- 4) Sådan kommer du videre
- **Orientering om mulighed for mere information via Elpristavlen**
 - Hvor forbrugerne skal henvende sig med spørgsmål

Udformning af brevets delelementer

Anledningen

Anledningen til brevet er, at der er vedtaget en lovændring. Denne lovændring får betydning for forbrugere, som ikke aktivt vælger elleverandør.

Eksempler på enkle introduktioner er:

- "Et enigt Folketing har i december 2012 ændret Lov om elforsyning. Dette kan få konsekvenser for dig."
- "Reglerne for kunder, der ikke har valgt elleverandør, er ændret. Det kan få betydning for dig."
- "Folketinget har i december 2012 ændret Lov om elforsyning – det kan få betydning for dig."

Ændring i den offentlige regulering af elpriser

Forbrugere som ikke aktivt tager et valg (eller som vælger at være passive) overflyttes til tilbagefaldsproduktet. Dette produkt er underlagt priskontrol frem til oktober 2014, hvorefter det overgår til at være et ureguleret markedsprodukt på linje med andre produkter som findes på Elpristavlen. Forbrugere som tidligere gennem passivitet modtog et reguleret produkt, vil fremadrettet gennem passivitet fra 2014 modtage et ureguleret produkt. Brevet bør informere om denne grundlæggende ændring som følge af L58.

Det er dog en kommunikationsmæssig udfordring, at beskrive en ændring i et brev i foråret 2013 der først risikerer at få mærkbar konsekvens for den passive forbruger fra oktober 2014.

Eksempler på formuleringer:

- "Den hidtidige prisregulering for kunder, som ikke har valgt elleverandør, er lempet, og du skal være opmærksom på at dette på sigt kan have betydning for den pris du betaler."
- "Du har hidtil ikke aktivt valgt elleverandør og har modtaget el til en pris, som har været overvåget af det offentlige. Denne prisovervåg-

ning lempes nu, og du skal være opmærksom på at dette på sigt kan give højere priser.”

- ”Den pris du indtil nu har betalt har været reguleret hvert kvartal af Energitilsynet. Denne regulering er nu ændret, og fra oktober 2014 vil den helt ophøre.”

Forbrugeren står i en valgsituation

Der er et ønske fra samfundet om, at der er god konkurrence på elmarkedet. Brevet kan ses som en mulighed for at understøtte dette ønske ved at minde forbrugerne om muligheden for selv at vælge elleverandør. Da det endvidere fremgår tydeligt af L58, at forbrugerne skal gøres bekendt med deres valgmuligheder, bør dette have vægt i brevet.

I den sammenhæng kan det være et udgangspunkt, at det ikke at foretage sig noget / manglende handling hos forbrugeren, også beskrives som et valg.

Eksempler på formuleringer kunne være:

- ”En vigtig del af elmarkedet er, at alle kunder vælger, hvordan de ønsker at købe elektricitet. Du kan benytte denne lejlighed til at vurdere, hvor du ønsker at købe elektricitet. Det er op til dig, om du lægger vægt på klimavalg, lav pris eller lang tid med kendt pris. Hvis ikke du aktivt vælger elleverandør, vil du fortsat modtage strøm fra din hidtidige leverandør.”
- ”Du kan som elkunde frit vælge elleverandør, og hvilken type kontrakt, du ønsker. På Elpristavlen (www.elpristavlen.dk) kan du få overblik over dine muligheder. Du kan vælge mellem faste eller variable priser – og du kan evt. vælge et produkt med klimavalg. Hvis ikke du aktivt vælger elleverandør, vil du fortsat modtage strøm fra din hidtidige leverandør.”
- ”Det er en god ide at træffe et valg omkring, hvilken elleverandør og type af kontrakt, du ønsker. Hvis ikke du aktivt vælger elleverandør, vil du fortsat modtage strøm fra din hidtidige leverandør.”

Forbrugerens valgmuligheder

Forbrugerens valgmuligheder bør præsenteres så enkelt som muligt uden at fremhæve et bestemt valg. Dette kan fx gøres således:

- ”Overordnet har du tre valgmuligheder:
 - 1) Vælge et markedsprodukt (fra hidtidige eller ny leverandør)
 - 2) Vælge det nye forsyningspligtprodukt
 - 3) Vælge at blive på det tildelte produkt.”

Man kan også lægge mere information ind i selve brevet. Et eksempel på dette kunne være:

- ”Du har tre forskellige muligheder:
 - 1) Du kan vælge et markedsprodukt fra enten en ny leverandør eller din nuværende leverandør. Du kan fx vælge mellem faste eller variable priser – og evt. et produkt med klimaprofil.
 - 2) Du kan vælge et nyt prisreguleret elprodukt, som i dit område leveres af FP-strøm.
 - 3) Du kan vælge ikke at gøre noget. Hvis du gør det, vil du fortsat få el fra din nuværende leverandør. Der er prisovervågning på dette produkt frem til oktober 2014, hvorefter det overgår til at være et rent markedsprodukt.”

Endelig kan man undlade at nævne ”det ikke at vælge” i punktform sammen med de andre muligheder, men i stedet lade denne information indgå i brevetets brødtekst. Med udgangspunkt i ovenstående eksempel ville dette så ud som følger:

- ”Du har flere forskellige muligheder:
 - Du kan vælge et markedsprodukt fra enten en ny leverandør eller din nuværende leverandør. Du kan fx vælge mellem faste eller variable priser – og evt. et produkt med klimaprofil.
 - Du kan vælge et nyt prisreguleret elprodukt, som i dit område leveres af FP-strøm.

Du kan desuden vælge ikke at gøre noget. I dette tilfælde modtager du fortsat få el fra din nuværende leverandør. Der er prisovervågning på dette produkt frem til oktober 2014, hvorefter prisovervågningen ophører.”

Mange forbrugere har muligvis ønske om yderligere information, uanset om man vælger den korte eller lidt længere stil. Derfor kan det anbefales, at mere udtømmende beskrivelser af de tre muligheder kan findes på Elpristavlen, når brevet sendes ud. Dette bør fremgå af brevet.

At der stadig kan vælges et forsyningspligtsprodukt

Ordet ”forsyningspligt” vil mange sandsynligvis opfatte som et uvedkommende fagteknisk begreb. ”Pligten” ligger i øvrigt hos selskaberne – ikke hos kunden. Hertil kommer, at Elleverandørerne har forskellige betegnelser for (det nuværende) forsyningspligtprodukt, fx Kvartals-El eller BasisPris Kvartal.

I brevet kan det nye forsyningspligtprodukt nævnes ved sine egenskaber (prisreguleret, kvartalsvis fast pris) fremfor sin betegnelse i lovteksten. Muligheder kan være:

- "Et særligt produkt med en fast pris hvert kvartal. Prisen er reguleret af Energitilsynet."
- "Du kan vælge et nyt prisreguleret elprodukt, som i dit område leveres af FP-strøm".
- "Du kan vælge at købe el fra FP strøm, der udbyder et produkt, som er reguleret af Energitilsynet".

Det nye forsyningspligtprodukt adskiller sig fra de øvrige tilbud på elmarkedet, idet det fortsat vil være prisreguleret. I hvilken grad produktet vil være attraktivt for kunderne vides endnu ikke. Hvis tillægget, som leverandørerne konkurrerer om, bliver lavt, kan produktet vise sig at være attraktivt – måske særlig for kunder, som ikke ønsker at bruge meget energi på at vælge produkt.

Omvendt hvis tillægget bliver højt. Så kan produktet i sammenligning med uregulerede markedsprodukter blive prismæssigt dyrt. Idet L58 angiver at det skal skrives ind i brevet at der fortsat kan vælges et forsyningspligtsprodukt, kan man vælge at ledsage denne oplysning med følgende kommentar:

- "Du skal være opmærksom på, at dette produkt ikke nødvendigvis er det billigste."

Navn på vinder af udbud

L58 angiver, at navnet på den elleverandør, som overtager forsyningspligten, skal fremgå af brevet.

Såfremt navnet på elleverandøren suppleres med øvrige kontaktoplysninger, vil dette produkt være lettere for forbrugeren at vælge, og dermed få en uhensigtsmæssig konkurrencefordel. Dette bør undgås

Eksempler på formuleringer kan være:

- "Generelt er elpriserne ikke reguleret, men du kan vælge at købe el fra FP-strøm der udbyder et produkt, som er reguleret af Energitilsynet. Priser og kontaktoplysninger kan ses på Elpristavlen."
- "Du kan vælge et nyt prisreguleret elprodukt, som i dit område leveres af FP-strøm. Priser og kontaktoplysninger kan ses på Elpristavlen."
- "Opgaven med at være såkaldt forsyningspligtigtsselskab har været i udbud, og fra 1. juli 2013 overgår opgaven til FP-strøm. Hvis du ønsker, at de fremover skal være din leverandør, så skal du aktivt vælge det."

Prisen som vinderen har tilbudt

L58 angiver, at prisen for det vindende bud på det nye forsyningspligtprodukt skal nævnes. Dette er i praksis lidt kompliceret, fordi prisen, som den fremtidige bevillingshaver har vundet udbuddet på, er defineret som et tillæg i forhold til en "basispris". Basisprisen beregnes umiddelbart før hvert kvartal og baseres på markedets forventninger til prisen. Dette svarer til beregningen af den hidtidige forsyningspligtpris.

At nævne tillægget (som kan være få øre/kWh) vil være vanskeligt for forbrugeren at sammenligne med andre produkter som findes på Elpristavlen. Oplysninger om tillægget er sandsynligvis unyttig information for de fleste berørte kunder. Der er derfor en fare for, at sådanne oplysninger vil fremstå som "støj" i brevet.

Den samlede pris kunne nævnes (alt inklusiv), men denne er kun gældende i det aktuelle kvartal. En mulighed er at henvise til Elpristavlen, som løbende opdateres – og hvor både forsyningspligtprisen og alternativer oplyses.

Tekstvarianter kan således være:

- "... prisen består af en basispris, som hvert kvartal udregnes af Energitilsynet, med et tillæg på 3 øre/kWh. Hertil kommer omkostninger til transport og afgifter. Prisen fremgår, sammen med en lang række alternativer, på Elpristavlen hvor den løbende vil blive opdateret."
- "... prisen på dette produkt vil i det kommende kvartal (april – juni 2013) være på 250 øre/kWh. Derefter vil prisen blive reguleret hvert kvartal med udgangspunkt i en basispris udregnet af Energitilsynet samt et fast tillæg på 3 øre/kWh. Du kan følge med i prisen på Elpristavlen."

Det kan være en forbrugerservice at oplyse, at det kun er på selve elprisen, der kan hentes besparelser. Dette kunne formuleres på følgende måde:

- "Den andel af udgiften på din elregning, som du kan ændre på ved at skifte elleverandør, udgør typisk ca. en femtedel af din elregning. Det er alene den del, som vedrører abonnementet hos elleverandøren og elprisen. Øvrige udgifter fx drift af elnettet og afgifter ligger fast."

Ensartet og uvildig information om, at der kan træffe et andet valg

Forbrugere som ikke aktivt fortager et andet valg, bliver overført til et tilbagefaldsprodukt hos deres hidtidige elleverandør. Produkter fra den hidtidige elleverandør vil fremgå af Elpristavlens oversigt på lige vilkår med andre markedsprodukter. En særlig henvisning i brevet til andre produkter hos den hid-

tidige leverandør vil betyde en ubegrundet konkurrencemæssig fordel for de hidtidige forsyningspligtselskaber. Ydermere ophører priskontrollen på tilbagefaldsproduktet i oktober 2014, hvilket er en principiel forskel for forbrugeren i forhold til det hidtidige forsyningspligts produkt.

For at understøtte forbrugeren aktive valg bør der ikke lægge særlig vægt på tilbagefaldsproduktet i brevet, snarere tværtimod. Tilbagefaldsproduktet kan derfor nævnes sidst i listen af muligheder.

Orientering om mulighed for mere information via Elpristavlen

Det er naturligt at anvende Elpristavlen som omdrejningspunkt for yderligere information. Tekstvarianter kan således være:

- ”Du kan orientere dig om de forskellige muligheder for at købe elektricitet på Elpristavlen (www.elpristavlen.dk), her kan du også få yderligere information om faste og variable priser og om grønne produkter. Der er ligeledes en liste med besvarelse af de ofte stillede spørgsmål i forbindelse med valg af elleverandør.”
- ”På Elpristavlen (www.elpristavlen.dk) kan du få overblik over, hvilke produkter der er på markedet, og du kan sammenligne disse med alternativerne 2 og 3, som er nævnt ovenfor. For at gøre det lettere for dig at skelne mellem produkterne og træffe et valg er der på Elpristavlen en tjekliste, som kan være en hjælp.”
- ”Se desuden næste punkt hvori det anbefales at forbrugerne henvises til at søge mere information og svar på spørgsmål på Elpristavlen.”

Det er vigtigt, at sprogbruget omkring, hvor let det er at skifte elleverandør på Elpristavlen, er balanceret i forhold til, at forbrugerne kan have svært ved at vælge det produkt, som bedst matcher deres præferencer. Det kan eventuelt tolkes som misinformation hvis det i brevet fremstår sådan, at valg af det rette produkt er enkelt. Intentionen bør være, at forbrugeren opfordres til at fortager et oplyst valg. Det kan fx formuleres således:

- ”Du bør overveje, hvilket produkt, som passer bedst til dig. Når du først har besluttet dig, er det nemt at skifte elleverandør: Du skal blot bruge dit aftalenummer – og det er oplyst i vedlagte brev.”

Hvor skal forbrugerne henvende sig med spørgsmål?

Brevet bør indeholde vejledning om, hvordan en borger, som ønsker hjælp, kan komme videre. Som primær løsning foreslår vi, at de skal henvende sig til en elleverandør. Det anbefales dog ikke at give kontaktoplysninger på hverken det nye eller det tidligere forsyningspligtselskab, da dette kan betyde en konkurrencemæssig fordel.

Samtlige elleverandører må være parate til at besvare spørgsmål. Brevet kan således henvises til, hvordan man finder hjemmeside, e-mail og telefonnumre for alle elleverandører. Som udgangspunkt kan en sådan liste placeres på Elpristavlen.

På Elpristavlen kunne endvidere præsenteres ofte stillede spørgsmål og svar herpå. For mange vil dette være nok til at besvare alle spørgsmål.

For borgere uden internetadgang kunne der henvises til, at der på fx biblioteket eller borgerservice kan hentes informationsmateriale der omfatter:

- En liste med ofte stillede spørgsmål og svar herpå
- En simpel checkliste for kunder, som vælger nyt elprodukt.
- En liste over samtlige elleverandører inkl. hjemmeside, e-mail og telefon.

Eksempler på formuleringer – de to første supplerer hinanden og kunne indgå i samme brev:

- ”På Elpristavlen (www.elpristavlen.dk) kan du få overblik over, hvilke produkter, der er på markedet, og du kan sammenligne disse med alternativerne 2 og 3, som er nævnt ovenfor. For at gøre det lettere for dig at skelne mellem produkterne og træffe et valg er der på Elpristavlen en checkliste, som kan være en hjælp.”
- ”Hvis du har spørgsmål i forbindelse med valg af leverandør eller produkt, kan du kontakte en elleverandør. Samtlige elleverandører i Danmark er listet på Elpristavlen med hjemmeside adresse, e-mail og telefonnummer. Der er også svar på ofte stillede spørgsmål og en enkel tjekliste i forbindelse med køb af el. Har du ikke adgang til internettet, kan du finde samme informationsmateriale på biblioteket.”
- ”Hvis du har spørgsmål i forbindelse med valg af leverandør eller produkt, så kan du kontakte en elleverandører. Samtlige elleverandører i Danmark er listet på Elpristavlen med hjemmeside, e-mail og telefonnummer. Der er også svar på ofte stillede spørgsmål og en enkel checkliste i forbindelse med køb af el.”

BILAG: Vurdering af mulige medier som supplement til brev

Bemærkningerne til lovforslaget nævner en "skrivelse". Dette kunne være et brev, men kunne også være kombinationer af flere formater. Der kunne også tænkes andre aktiviteter til at støtte udviklingen i detailmarkedet for el. Dette kunne være annoncer i trykte og elektroniske medier. Landsdækkende medier vil dog ikke kun ses af kunder i de områder, hvor der sker et skift fra forsyningspligt til et markedsprodukt.

I det følgende vurderes brugen af mulige medier, herunder særligt mulighederne for at supplere et traditionelt brev med:

- En checkliste til valg af elprodukt
- En liste med ofte stillede spørgsmål
- Udbygning af information på Elpristavlen
- Kampagneaktiviteter (med udgangspunkt i 2010-kampagne)

Afsnittet afsluttes med beskrivelse af et muligt road map for informationsindsatsen¹.

Checkliste til valg af elprodukt

Det anbefales at udvikle en simpel checkliste, som skal guide forbrugere til at foretage valg af leverandør. Checklisten kunne sendes ud sammen med brevet, eller der kunne være en henvisning i brevet til at en sådan liste kan findes på Elpristavlen. Dette kan være en liste med ca. 10 punkter, som elkunder bliver mødt med i løbet af processen, og som således er godt at overveje før man vælger. Checkpunkterne kan fx omfatte, at man skal være opmærksom på, hvad der sker ved udløb af en kontrakt: Forsætter denne eller overføres man til et andet produkt. Tilsvarende med gebyrer mm.

En enkel checkliste kunne fx omfatte:

- Ønsker du et klimaprodukt? Du skal vide ...
- Hvor ofte er du villig til at bruge tid på vælge produkt og elleverandør for at sikre den billigste kontrakt?
- Hvor ofte vil du beskæftige dig med at vælge elleverandør?

¹ Dette afsnit bygger delvis på en workshop omkring brugen af mulige medier som supplement til brevet med Pia Bodal, Partner og kommunikationsrådgiver i KommunikationsKompagniet.

- Hvis du vælger en fastpriskontrakt, så skal du vide, at du altid kan op-sige efter et halvt år.
- Hvis du vælger en spot+ kontrakt, er elleverandørens tillæg så oplyst? Du skal vide ...
- Hvor lang er bindingsperioden, og hvad sker der når denne udløber?
- Er der et gebyr, hvis du ønsker at forlade kontakten inden for bindingsperioden?
- Hvis der er en introduktionsrabat, så husk at se, hvad der sker, når den første kontraktperiode er ovre. Hvad er prisen efterfølgende?
- Hvilke betalingsmuligheder er der? Er der et ekstra gebyr, hvis du ikke anvender betalingservice?
- Hvordan har andre kunder beskrevet deres kundeoplevelse med elleverandøren? Dette kan fx omfatte både oplevelser med produktet og kundeservice.
- Husk at nærlæse kontrakten, inden du underskriver og husk, at hvis du er i tvivl om noget, kan du altid ringe til elleverandøren med yderligere spørgsmål.

Checklisten burde have en forbrugervinkel og kunne fx udformes i et samarbejde mellem Energitilsynet, Energistyrelsen, Dansk Energi, forbrugerorganisationer og grønne interesseorganisationer.

Ofte stillede spørgsmål

I forbindelse med udsendelse af brevet kunne der udarbejdes en liste med "Ofte stillede spørgsmål". Denne liste kunne omfatte spørgsmål direkte afledt af brevet samt spørgsmål relateret til valg og skift af elleverandør og produkt. I brevet kunne der henvises til at en sådan liste findes på Elpristavlen.

Det er velkendt, at sådanne spørgsmål og svar har mange læsere. Dette ville være en måde at håndtere de mange henvendelser, som givetvis vil opstå, når brevet sendes ud. Spørgsmålene bør tilpasses således, at alle fagudtryk, som evt. bruges i brevet, kan findes i listen af spørgsmål.

Eksempler på spørgsmål som kunne indgå i listen:

Spørgsmål i forbindelse med brevet

- Hvorfor sender ministeren et brev nu?
- Hvorfor har jeg ikke modtaget et brev?
- Jeg forstår ikke helt de tre valgmuligheder, som bliver nævnt i brevet

- Hvor skal jeg henvende mig, hvis jeg har yderligere spørgsmål til brevet?

Spørgsmål i forbindelse med ændring af prisregulering

- Hvad er prisregulering?
- Hvad betyder ændringen af prisreguleringen for mig?
- Hvornår ændres prisreguleringen?
- Bliver jeg advaret om prisændringer?
- Hvordan finder jeg ud af, om jeg er på prisregulering nu? (hvis man ikke kan huske, om man har skiftet elselskab)

Spørgsmål i forbindelse med leverandørskift

- Hvordan skifter jeg elselskab?
- Hvor hurtigt kan jeg skifte elleverandør?
- Jeg kan ikke finde mit aftalenummer! Hvad gør jeg?
- Jeg har lige valgt elleverandør. Kan jeg skifte mening?
- Kan jeg springe fra en 12 måneders kontrakt?
- Hvor lang tid tager det at skifte elselskab?
- Hvad sker der, hvis jeg ikke vælger elleverandør?
- Risikerer jeg at få lukket for strømmen?
- Hvordan kommer jeg videre, når jeg har fundet et produkt/ en leverandør, som jeg ønsker at skifte til?

Spørgsmål i forbindelse med valg af produkt/kontraktform

- Hvordan finder jeg ud af, hvad der er billigst?
- Hvad kan jeg spare ved at vælge det billigste produkt²?
- Har elselskaberne en forpligtelse til at meddele, hvis de hæver prisen?
- Hvem er ansvarlig for, at prisen ikke bliver for høj?
- Er det dyrere at vælge en variabel pris?
- Kan elhandleren kræve forudbetaling?
- Hvorfor har nogle elhandlere en abonnementsbetaling (uafhængig af forbruget)?

Spørgsmål i forbindelse med klimavalg

- Hvad er klimavalg?

² Dette spørgsmål, samt det ovenstående, kan det kun svares generelt på. De ville fx kunne besvares med at forbrugeren først må tage stilling til hvilke præferencer der er afgørende for valget og derefter henvise til Elpristavlens prissammenligning.

- Hvordan kan jeg få den største klimaeffekt af mit elvalg?
- Hvad betyder det, at nogle af kontrakttyperne med klimavalg beskrives som en måde at sende et "holdningsmæssigt signal"?

Særlige forhold

- Betyder det noget, at jeg har en ny, fjernaflæst elmåler? Kan jeg købe el ind til tidsvarierende / tilsvarende? priser?
- Jeg har varmepumpe – hvad skal jeg være særligt opmærksom på, når jeg køber el ind?

Spørgsmålslisten (og svar) kunne udformes i et samarbejde mellem Energistyrelsen, Energistyrelsen, Dansk Energi, forbrugerorganisationer og grønne interesseorganisationer.

En del af informationerne vil allerede være at finde på Elpristavlen og kan således håndteres med en kort tekst og et link til mere information. Generelt kan det anbefales, at der ved hvert enkelt spørgsmål altid henvises til, hvor man kan få mere information. For information, som ikke allerede findes på Elpristavlen, kan det være nødvendigt at udarbejde en tekst eller linke til steder uden for Elpristavlen, hvor information kan findes.

I det omfang brevet indeholder fagudtryk, fx "et prisreguleret produkt" eller "forsyningspligtselskab", kan det være relevant at medtage en kategori om "hvad betyder det?" i listen med ofte stillede spørgsmål. Disse to fagudtryk er særligt relevante for kunder som aktivt vælger det nye forsyningspligtprodukt. Derudover kan forbrugere nemt falde over fagudtryk på hjemmesider eller i annoncer, som de ikke forstår. En "hvad betyder det" kategori kan derfor afhjælpe generelle forbruger spørgsmål i forhold til elmarkedet.

Eksempel på forklaring af fagudtryk:

- "Forsyningspligtselskaber er elleverandører med bevilling til et afgrænset geografisk område, hvor de har pligt til at sikre elleverancen til forbrugere, der ikke har valgt en anden leverandør. Også kunder, som er blevet opsagt af deres tidligere leverandør forsynes af det forsyningspligtige selskab. Alle dele af landet er dækket af ordningen".

Udbygning af information om valgmuligheder på elpristavlen

Elpristavlen, har på nuværende tidspunkt information om de forskellige valgmuligheder (fx fast og variable pris, klimavalg mv.) som kan betegnes som "rå og rigtig". Denne information er imidlertid et udtryk for, hvad der kan for-

handles på plads i Elpristavlens følgegruppe, som består af Energitilsynet, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Forbrugerrådet, Energistyrelsen, Dansk Erhverv, Energinet.dk, Håndværksrådet og Dansk Energi. Andre interesseorganisationer som fx Det Økologiske Råd har også bidraget til forhandlinger om indholdet på Elpristavlen.

De mange forskellige interesser, som varetages, betyder at forklaringerne kun i begrænset omfang omfatter 1) fordele, 2) ulemper og 3) særlige forhold, som forbrugerne skal være opmærksomme på. Fra et forbrugersynspunkt kunne Elpristavlen med fordel udbygges med netop denne information således, at forbrugerne har bedre mulighed for at afklare, hvilke præferencer, som er vigtigst for den enkelte forbruger og reducerer antallet af relevante valgmuligheder.

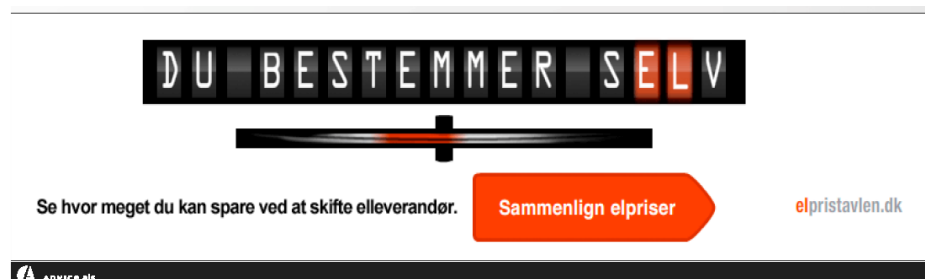
Det er relevant at udbygge informationen på Elpristavlen med information rettet direkte mod forbrugere, som modtager "brevet", herunder beskrivelser af forbrugernes tre overordnede valgmuligheder.

Elpristavlen kunne desuden suppleres med en side hvor der gives konkrete eksempler på, hvordan man som forbruger kan vælge mellem de mange tilbud på Elpristavlen. Inden for forbrugersegmenterne findes der forskellige præferencer, som er afgørende for, hvilket produkt en forbruger bør vælge. Det er således vigtigt, at forbrugerne er afklarede i forhold til, hvilke præferencer, som er dominerende. Et antal forbrugertyper (evt. som kombination af segment og præference) kunne præsenteres sammen med konkrete eksempler på, hvordan man som forbruger kan vælge mellem de mange tilbud på Elpristavlen.

Kampagne for at vælge elleverandør

Der er i 2003 og i 2010 gennemført brede kampagner for at fremme kendskabet til mulighederne i elmarkedet. Energinet.dk stod for kampagnen i 2010 og anvendte i alt 3 mio. kr. på dette (Energinet.dk, 2010). Mål for kampagnen var at øge kendskabet til mulighederne for at skifte elleverandør. Et delmål var at øge kendskabet til Elpristavlen. Målet var at stimulere konkret handling i form af leverandørskift. Det var prioriteret at signalere enkelthed. "*Det er nemt at skifte elleverandør.*" Der blev anvendt TV-spot i to uger (målrettet gruppen af +26 årige med børn, der bor i hus), og der blev fremmet presseomtale af Elpristavlen. Som en del af den digitale indsats blev der brugt interaktive bannerannoncer, hvor link til Elpristavlen blev placeret på alle store webaviser, bolig- og forbrugersites (se figur 2). Dette var en vigtig opfølgning på tv-spots og presseomtale, idet handling huskes bedre end ren oplysning. Kampagnen

lagde vægt på mulighederne for at spare penge, men der var dog også presseomtale af grønne produkter.



Figur 2. Interaktiv bannerannonce fra 2010-kampagnen.

Evalueringen af kampagnen peger på gode resultater i retning af kendskab, involvering og øget brug af Elpristavlen men ingen nævneværdig stigning i antal leverandørskift i forhold til kvartalet før.

Et muligt road map for en informationsindsats

Der tages her udgangspunkt i, at formålet med en informationsindsats er at yde en form for forbrugerbeskyttelse. Målet kunne være et mere velfungerende detailmarked og med langt flere forbrugere, som foretager aktivt valg af elleverandør og elprodukt – og som føler sig trygge ved denne handling.

Der er en række forhold, der kan virke som barrierer i forhold til mere aktive forbrugere. Disse omfatter blandt andet:

- Meget begrænset tradition for elvalg
- Begrænset økonomisk incitament
- Begrænset variation i produkter (bl.a. på grund af manglende timeafregning)
- Kompleks prisdannelse
- Risiko for fejlbeslutninger
- Manglende konkret vejledning om valg af produkter

Et muligt road map for en informationsindsats kan tage udgangspunkt i den vigtigste tidslinje set fra "de berørte kunders" synspunkt. Denne tidslinje er

skitseret i

Marts 2013

Forbrugere som ikke fortager et aktivt valg skifter fra ét prisreguleret standardprodukt (forsyningspligt) til et andet priskontrolleret standardprodukt (tilbagefald) fra samme leverandør. Overordnet vil der ikke være meget forskel, og incitamentet til aktivt at vælge elleverandør er således ikke forøget væsentligt. Anledningen til at sende brevet er lovændringen, men dette kan anvendes et at opfordre passive forbrugere til at tage et aktivt valg.

Oktober 2014

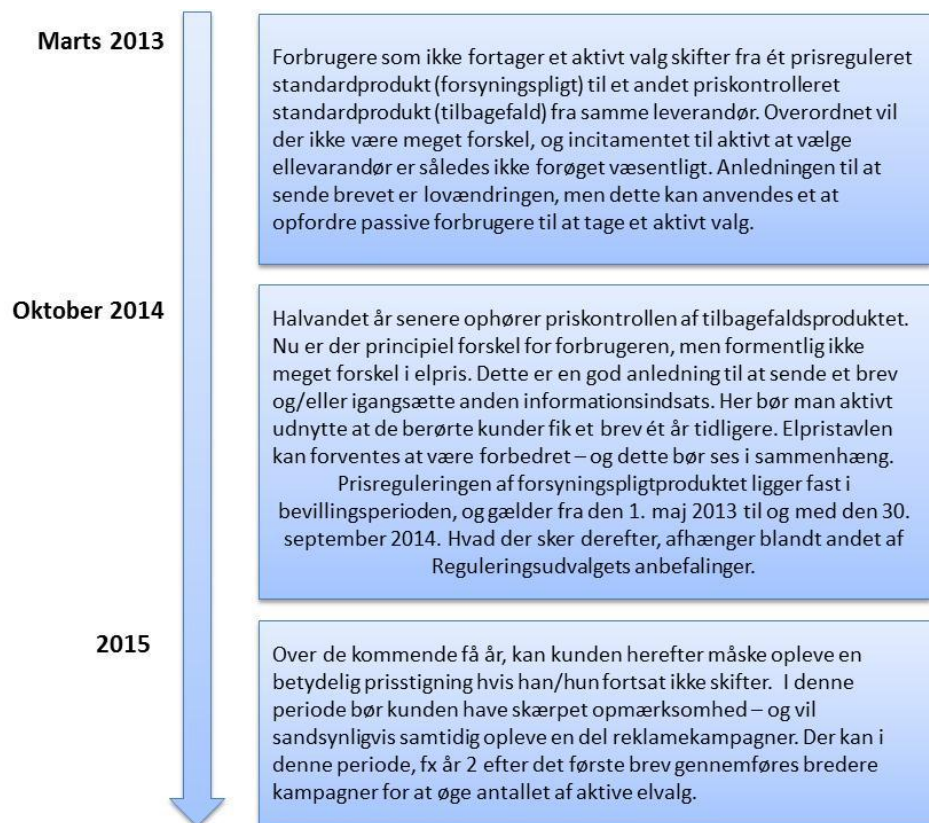
Halvandet år senere ophører priskontrollen af tilbagefaldsproduktet. Nu er der principiel forskel for forbrugeren, men formentlig ikke meget forskel i elpris. Dette er en god anledning til at sende et brev og/eller igangsætte anden informationsindsats. Her bør man aktivt udnytte at de berørte kunder fik et brev ét år tidligere. Elpristavlen kan forventes at være forbedret – og dette bør ses i sammenhæng.

Prisreguleringen af forsyningspligtproduktet ligger fast i bevillingsperioden, og gælder fra den 1. maj 2013 til og med den 30. september 2014. Hvad der sker derefter, afhænger blandt andet af Reguleringsudvalgets anbefalinger.

2015

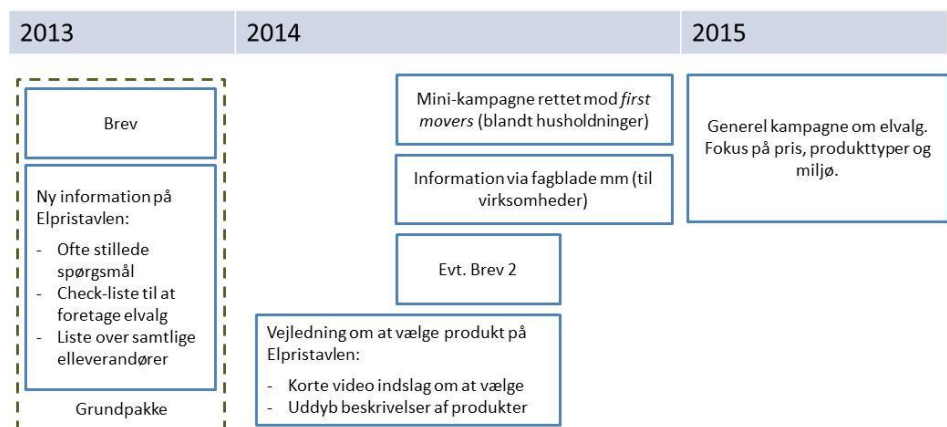
Over de kommende få år, kan kunden herefter måske opleve en betydelig prisstigning hvis han/hun fortsat ikke skifter. I denne periode bør kunden have skærpet opmærksomhed – og vil sandsynligvis samtidig opleve en del reklamekampagner. Der kan i denne periode, fx år 2 efter det første brev gennemføres bredere kampagner for at øge antallet af aktive elvalg.

figur 3.



Figur 3. Mulig tidslinje set fra "de berørte" forbrugeres synspunkt.

Figur 4 viser et forslag til et muligt road map for en supplerende informationsindsats.



Figur 4. Skitse til et road map i forbindelse med information om ændrede regler i forbindelse med forsyningspligt og generelt om mulighederne for at vælge af leverandør og produkt.

Det foreslås, at brevet, som sendes ud i forbindelse med hvert udbud af forsyningspligt, kombineres med yderligere information enten vedlagt brevet eller placeret på Elpristavlen. En "grundpakke" kunne bestå af tre tekstdokumenter, som uden problemer kan indarbejdes i den nuværende Elpristavle:

- En liste med ofte stillede spørgsmål og svar herpå
- En simpel checkliste for kunder, som vælger nyt elprodukt.
- En liste over samtlige elleverandører inkl. hjemmeside, e-mail og telefon.

Hvis grundpakken ikke vedlægges brevet, kan det nævnes i brevet disse tre specifikke dokumenter kan findes på Elpristavlen. Der bør findes en løsning således at denne information også er tilgængelig for forbrugere, som ikke er fortrolige med internettet.

Omkring oktober 2014 kan der sendes endnu et brev som oplyser forbrugerne om de ændrede forhold, herunder ophævelsen af priskontrollen på tilbagefaldsproduktet.

Derudover foreslås der på kortere bane en mere begrænset informationsindsats, som har fokus på first movers blandt husholdningerne. Ved at styrke mulighederne for at de særligt interesserede føler sig trygge og motiverede ved at foretage elvalg, kunne der etableres et grundlag for en bredere satsning. First movers kan være teknisk interesserede eller samfundsengagerede personer.

Det vurderes, at det er vanskeligt allerede i 2013 at begrunde en bredere kampagne. En bredere kampagne foreslås gennemført fx i 2015. Evt. stigninger i elprisen på baggrund af ophævelsen af prisreguleringen vil være et stærkt argument, som kan føre til handlinger.

Ved at vente med en generel kampagne til fx 2015 kan det være, at en række forudsætninger for at fremme forståelsen for og nytten af at være aktive el-kunder er kommet på plads. Dette kan omfatte:

- Ophævelsen af prisreguleringen har betydet større prisforskelle
- Det er muligt at foretage hurtige leverandørskift (muligt fra 1. marts 2013)
- Det er blevet muligt at anvende timeafregning for husholdninger (hvilket giver mulighed for langt flere produktformer)
- Elpristavlen er blevet forbedret.