




blueenergy

Forbrugerbeskyttelse og Blue Energy

Havnegade 31, 1058 København K
Mail: mo@blueenergy.dk
Telefonnummer: 61 60 63 70

- 
- A grayscale photograph of a woman and a young girl sitting at a table, smiling and talking. The woman is on the left, leaning forward, and the girl is on the right, holding a knife and fork. There are bowls of food and plants on the table. The background shows a window with a view of trees.
- **Kompleksiteten i markedet**
 - **Lav involveringsgrad fra forbrugeren**
 - **”Oplevet Modstridende Informationer” i markedet**

Forbrugernes udfordringer

- 
- Oplever at blive misforstået
 - Skyttegravskrig mellem konkurrenterne
 - Trusler fra forbrugere om sociale medier, presse og myndigheder

Eksempel 1 - Regning

hvis i ikke stopper med at sende mail til mig, så skal jeg satme komme og smadre jeres pc er fuck jer bøsserøve 😞

Eksempel 2 - Kunde kan ikke betale regning

Enten møder jeg på og skaber en kæmpe scene på jeres hovedkontor og smadre jeres rygte på internettet - eller os fjerner i den regning.


Eksempel 3 - Kunde anerkender aftale men er ligeglad

Og hvis i ikke vil have alverdens dårligste omtale syntes jeg i bør indgå en aftale
Bør jeg høre opmærksom på at mon mand er i bestyrelsen for ekstra bladet

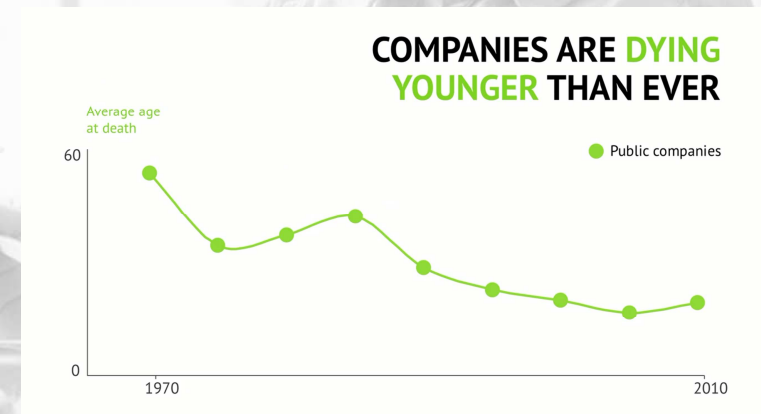
Elselskabernes udfordringer

- 
- **Kundeambassadør**
 - **Dobbelt opt-in ved aftaleindgåelse**
 - **Ressourcekrævende ”Standardafslutning” og kvalitetskontrol ved salgsaktiviteter**
 - **Kundeinformationskampagner for at ”uddanne” forbrugerne**

Hvordan tackler vi det?

- 
- **Handel med data og leads er et komplekst foretagende**
 - **Karakteriseret af lav grad af transparens**
 - **Et spind af underleverandører til underleverandører**
 - **Data skifter hænder mange gange**
 - **I praksis er det blevet elselskabernes opgave at holde opsyn med hele værdikæden**

- **Forbrugerdiskrimination**
 - **Databerigelse**
 - **AI, biased algoritmer**
- **Disruption er en trussel**
 - **Levetid 30 år**
 - **Pragmatisk lovgivning og vejledning**



Kilde: TED Talks