

Energiting: Forbrugernes synsvinkel 6 sept 2017

Engrosmodellen og forbrugerbeskyt- telsen

Forbrugernes synsvinkel

Forbrugerrådet
Tænk

*Uden et velfungerende marked lades
forbrugerne i stikken*

Information

Salg

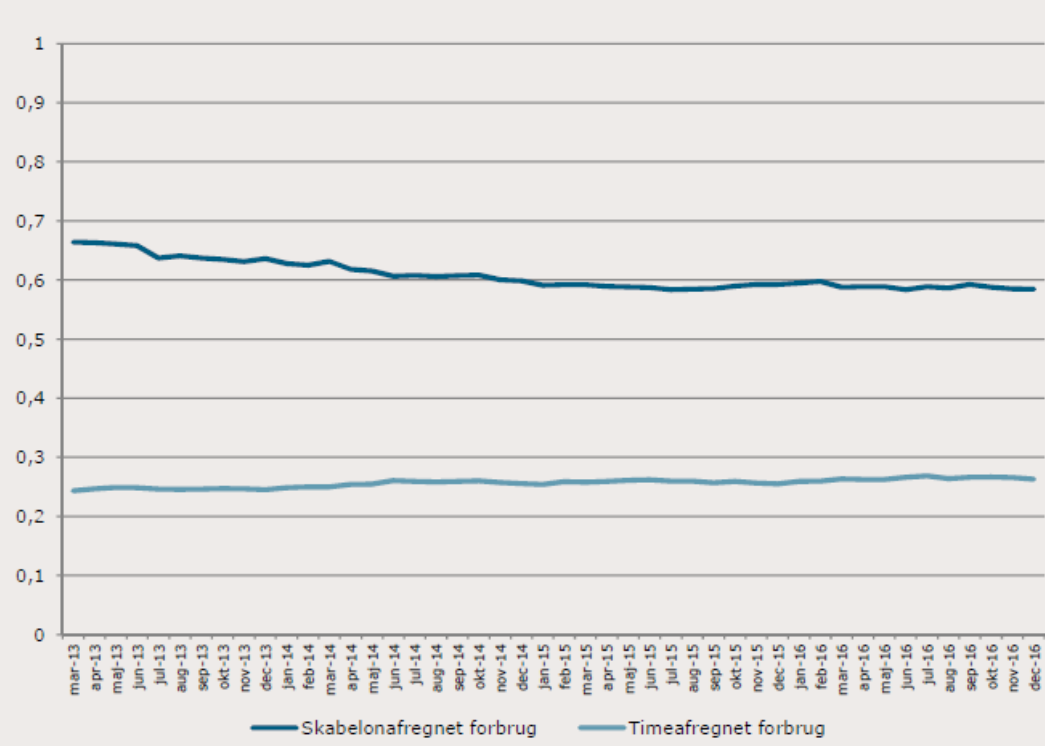
Skift

Svage forbrugere

Priser

“An H above 0.25 indicates high concentration”*

4. Udvikling i HHI – vægtet landsgennemsnit



Figur 16: Udvikling i HHI pr. måned i perioden marts 2013 – december 2016 og opdelt på hhv. time- og skabelonafregnet forbrug.

Information: :-/

- **Elpris.dk**
 - Forbedret
 - Skal udvikles: nuværende abonnement, bedre støtte til brugerne.....
 - Stort set ukendt : udbred kendskab
- **Information fra virksomhederne**
 - Svag understøttelse af konkurrencen i oprindelige breve
- **Regninger kan forbedres**
 - 50% finder at deres el-regning imødekommer deres behov for information "i nogen eller ringe grad"(Nov2016)
- **Adskillelse monopol/konkurrence**
 - Få selskaber har adskilt : Ros til

Salg: ☹️

- **Problematiske markedsføring fra flere selskaber, især nye**
- **FOMs vejledning!**
- **Manglende markedsføring fra de koncernforbundne - hvor er kampagnerne?**

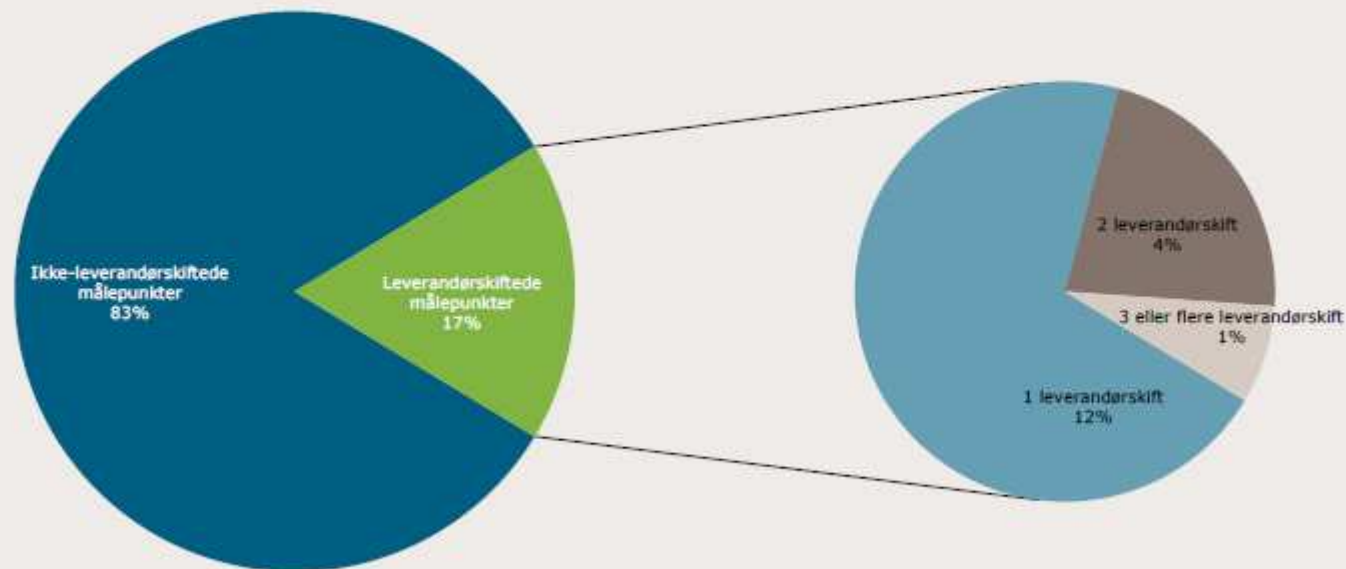
Skift: :-/

- **Fungerer, men med problemer**
- **Tid (6 uger vs 3 uger)**
- **1% fejl**
- **Sen slutopgørelse**
- **Svært at forstå slutopgørelse**
- **Dobbeltopkrævning**
- **Få der skifter**

5% af forbrugerne står for halvdelen af leverandørskiftene

3. Leverandørskifteadfærd

Figur 10 viser andelen af målepunkter, der har hhv. gennemført og ikke-gennemført leverandørskift siden marts 2013, samt hvor stor en andel af de leverandørskiftede målepunkter, der har gennemført leverandørskift hhv. 1 gang, 2 gange eller 3 gange og derover.



Figur 10: Antal leverandørskift pr. målepunkt

Svage forbrugere :-/

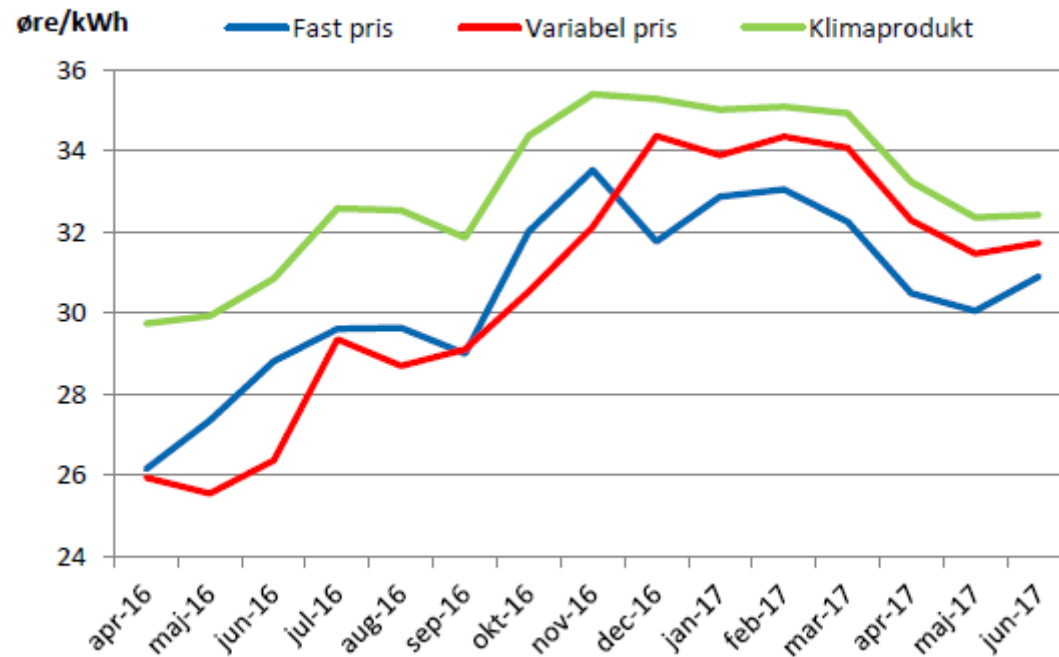
- **Lukninger**
 - Fald der glæder – hvordan fungerer det i dag?
- **Prisændring**
 - DONG hæver for de små og sænker for de store forbrugere
- **Salgsmetoder**
 - Sikre sig at det er den rigtige forbruger der kan beslutte og at denne er i stand til at forstå hvad der foregår
- **Frygt for at klage**
 - 31% af dem har synes de har grund til at klage over deres regning lader være, fordi de er bange for at få slukket for strømmen (nov2016)

Priser: ☹️

- **Distribution – forhøjet WACC**
- **Skatter og afgifter**
- **Strøm**
- **Dobbeltbetaling for kundeservice**

Prisudviklingen 2016-17

FIGUR 2 | UDVIKLINGEN I PRISEN FOR PRODUKTKATEGORIER, ELPRIS.DK



Kilde: Elpris.dk og egne beregninger

Forbrugernes synsvinkel:

