

Elhandelsselskaber i krydsild

Ifølge oplysninger fra Forbrugerombudsmanden er der i 2018 - efter et stort antal klager fra forbrugere - åbnet et større antal sager mod elhandelsselskaber for brud på markedsføringsloven.

Mængden af forbrugerklager er gennem de seneste fire år fortsat stigende, selv om selskaberne i flere omgange har fået læst og påskrevet, hvad de må og ikke må, når de henvender sig til forbrugere.

Første løftede pegefingert var tilbage i november 2016 med en vejledning om gældende regler og hernæst i 2017 med dels en indskærpelse af lovgivningen, og dels at gentagelsestilfælde eller lignende overtrædelser til skade for forbrugerne ville blive anset for en skærpende omstændighed.

Lige lidt synes det at have hjulpet, for trods advarslerne til elhandelsselskaberne stiger antallet af klager over selskabernes forretningsmetoder. Klagerne omfatter vildledende markedsføring, uanmodede henvendelser, manglende fortrydelsesret og forskellige omstændigheder, når selskaberne indgår aftaler med kunderne.

Set over en periode fra 2013 og frem til september i år toppede antallet af klager i 2017 med 193 henvendelser, hvor især tre selskaber stak ud med de fleste forbrugerklager. Det var selskaberne Modstrøm, Blue Energy og Gul Strøm med henholdsvis 54, 37 og 29 henvendelser fra utilfredse forbrugere.

Også i 2018 er der pr. september "vindere" i kategorien "Ikke forstået reglerne". På en klar "førsteplads" finder man jf. tal fra For-

brugerombudsmanden selskabet Modstrøm med 37 klager.

På de følgende pladser er der især 6 selskaber, der kæmper om "æren". Det er Dong/Ørsted (12), Blue Energy (13), Natur-Energi A/S (13), Seas-Nve (12), Vindstød (10) og GNP Energy Danmark (12). Men året er jo så heller ikke gået endnu...

I PL's optik skal man ikke forsøge at underspille problemets størrelse ved f.eks. at sætte antal-

let af klager i modsætning til landets 2.7 mio. husholdninger. Man bør nok i stedet holde sig for øje, at det formentlig er langt fra alle sager, der ender som anmeldte klager på Forbrugerombudsmandens bord.

Men PL hilser skærpede konsekvenser fra Forbrugerombudsmanden velkommen.

Kilde: PL, Forbrugerombudsmanden

Energiselskab	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Alle år
Gul Strøm	5	34	40	36	29	4	148
Dong/Ørsted	13	8	16	13	17	12	79
MyPower	0	0	15	2	0	0	17
Blue Energy	0	1	16	47	37	13	114
Gasei	0	0	8	12	1	0	21
Fhv Energi S/S	1	0	2	4	0	0	7
Energi Fyn Handel A/S	0	1	0	1	0	0	2
Netto Power	0	0	1	1	0	0	2
OK A.M.B.A.	4	3	3	1	3	4	18
Syd Energi Salg A/S	4	5	2	2	5	4	22
Natur-Energi A/S	6	13	5	4	14	13	55
Vindstød	2	0	3	4	13	10	32
Modstrøm	9	31	46	39	54	37	216
Struer Strøm	0	0	0	1	0	0	1
Trefor	3	2	4	3	0	0	12
Enlig (Energi Midt, Energi Nord, HEF)	7	2	3	5	9	7	33
Sparia Danmark (Elforbundet)	0	0	0	0	1	1	2
SEAS-NVE	0	0	0	0	9	12	21
ØST Kraft Forsyning	0	0	0	0	0	0	0
Ewii Energi A/S	0	0	0	0	1	1	2
GNP Energy Danmark	0	0	0	0	0	12	12
Forsyning Helsingør El Handel	3	0	0	0	0	2	5
	57	100	164	175	193	132	821