

Forsyningstilsynet
Torvegade 10
3300 Frederiksværk

Post@forsyningstilsynet.dk
pfal@forsyningstilsynet.dk

Att: Peter Falstaff

Vedrørende journalnummer 20/09952

SEAS-NVE Strømmen A/S og SEAS-NVE Energi A/S høringssvar til bekendtgørelse om elhandelsvirksomheders regninger og faktureringsoplysninger til slutkunder - faktureringsbekendtgørelsen

Dato:
Svinninge
29. oktober 2020

Din ref.:
20/09952

Vores reference:
20201029 Høringssvar

SEAS-NVE Strømmen A/S og SEAS-NVE Energi A/S (elhandelsvirksomhed jf. elforsyningsloven) takker for muligheden for at afgive høringssvar til Forsyningstilsynets udkast til faktureringsbekendtgørelse.

En af hensigterne med CEP og eldirektivet i særdeleshed er at gøre elkunderne aktive i elmarkedet ved, at de udover at forbruge el også skal kunne producere, lagre og videresælge el. Der ligger mange muligheder både for kunderne og os som elhandelsvirksomhed, men markedsudviklingen byder også på en tiltagende kompleksitet – ikke mindst for elkunderne.

Vi vil derfor understrege, at det er vigtigt, at systemet omkring elkunden – i dette tilfælde afregningen - støtter op om dette formål ved at være brugervenligt og enkelt. Og det er derfor lige så vigtigt, at vi som elhandelsvirksomhed, der efter engrosmodellen er kundens primære kontakt, får de nødvendige rammer til at kunne yde kunderne den bedste service SAMTIDIG med, at vi fortsat kan differentiere os fra og skabe konkurrence med de øvrige aktører i markedet.

Digitalisering er blevet grundstenen i det moderne samfund og et helt essentielt element i udviklingen af elmarkedet. Det fremgår specifikt af eldirektivets artikel 18, stk.3, at " Medlemsstaterne sikrer, at slutkunder har mulighed for at vælge elektroniske regninger og faktureringsoplysninger". Derfor mener vi som elhandelsvirksomhed, at implementeringen skal ske med størst mulig hensyntagen hertil. For at kommunikere bedst med fremtidens elkunde, skal vi som elhandelsvirksomhed kunne tilbyde elkunderne at gå fra komplekse og uforståelige regninger til forbrugerlogiske online universer, der animerer kunden til effektiv energianvendelse og fokus på grøn omstilling.

Udkastet giver anledning til en række både generelle og tekstnære kommentarer. Vores prioriteter er:

- At så mange oplysninger som muligt kan fremgå i et online-univers.
- At der gives elhandelsvirksomhederne så stort råderum som muligt til at sondre mellem husholdningskunder og erhvervs-kunder, primært for at kunne bevare professionalismen og troværdigheden overfor begge kundekategorier.
- At der i implementeringen af eldirektivet koordineres mellem de myndigheder, der har ansvar for sektorspecifikke bekendtgørelser, der detailregulerer forholdet mellem slutkunde og elhandelsvirksomhederne, for at sikre ensartethed, undgå overlap og unødigt forvirring for målgruppen.

Generelle bemærkninger:

Regning, fakturering og faktureringsoplysninger: Der hersker en grundlæggende usikkerhed i forståelse af disse begreber. Bekendtgørelsen bør forklare, hvad forskellen er mellem begreberne.

Eldirektivet definerer jf. artikel 2, nr. 21 faktureringsoplysninger som "oplysningerne på en slutkundes regning, bortset fra en betalingsanmodning". Det vil altså sige, at faktureringsoplysninger er de oplysninger, der fremgår af elkundens regning.

Derfor volder f.eks. formulering i udkastets § 2, stk. 4 problemer: "Følgende vigtige oplysninger skal være tydeligt fremhævet på slutkundes regning og i faktureringsoplysninger og være tydeligt adskilt fra andre dele af regningen og faktureringsoplysningerne". Med definitionen ovenfor in mente indeholder sætningen en dobbeltkonfekt, som kan blive vanskelig at fortolke i praksis.

Afstemmes med øvrige relevante bekendtgørelser og udstedende myndigheder:

Faktureringsbekendtgørelsen regulerer detaljerne i relationen mellem elhandelsvirksomheden og slutkunden og komplementerer i den sammenhæng særligt oplysningsbekendtgørelsen og elleveringsbekendtgørelsen, der udstedes af Energistyrelsen. Der er også snitflader til både markedsføringsloven og momsloven, så det er vigtigt, at de relevante bekendtgørelser og de udstedende myndigheder er afstemte, og ikke skaber unødigt forvirring for den primære målgruppe: Slutkunderne og elhandelsvirksomhederne.

Vi har bl.a. identificeret følgende problematikker:

- Begrebsforvirring imellem faktureringsbekendtgørelsen og oplysningsbekendtgørelsen. Eldirektivet benytter betegnelserne regning og faktureringsoplysning. Disse begreber går igen i faktureringsbekendtgørelsen, men oplysningsbekendtgørelsen indfører begrebet faktura i stedet for regning og faktureringsoplysninger.
- Begrebsforvirring mellem elleveringsbekendtgørelsen, som benytter begrebet elforbruger og oplysnings- og faktureringsbekendtgørelsen, som benytter begrebet slutkunde. Eldirektivet benytter begreberne slutkunde og husholdningskunde.

- Både faktureringsbekendtgørelsen og oplysningsbekendtgørelsen gengiver eldirektivets artikel 18, punkt 2. Vi mener, at en logisk opdeling, som også afspejles af direktivets opbygning, vil være, at indhold på regningen og krav om fremsendelse og betaling fremgår af Faktureringsbekendtgørelsen, mens Oplysningsbekendtgørelsen afspejler direktivets krav i forhold til oplysninger givet uden for regningen – altså faktureringsoplysningerne.

Designkrav udvander mulighed for differentiering: Ud fra et konkurrencesynspunkt mener vi det er problematisk, at der stilles designkrav til, hvilke oplysninger, der skal være tydeligt fremhævede og adskilte fra øvrige regningslementer. I vores optik bør regningen ses som et konkurrenceinstrument for elhandelsvirksomhederne, og udkastet sætter med designkravene i § 2, stk. 3+4, § 3 stk. 3+4 dette ud af kraft. Bekendtgørelsen skal fortsat kunne give plads til, at elhandelsvirksomhederne kan differentiere sig med deres respektive regningsdesign og -layout. I øvrigt kan der opstå tvivl om, hvad der menes med tydeligt fremhævet.

Forvirring om krav gælder både den uspecificerede og den specificerede regning: Faktureringsbekendtgørelsen bør kun indeholde krav, der er unikke for en elregning, som ikke allerede er defineret af momslovens kapitel 12. Dernæst bør der ikke skelnes mellem specificeret og uspecificeret regning. Kapitel 4 indstifter ikke yderligere krav, end de der allerede fremgår af kapitlerne 2 og 3, hvorfor vi mener, at kapitel 4 bør udgå.

Overimplementering: Vi konstaterer, at eldirektivet artikel 18 og bilag 1 implementeres tekstnært i Faktureringsbekendtgørelsen. Dog er der en række forhold, hvor vi mener, at udkastet tenderer overimplementering:

- § 2 nr.2 / § 3 nr. 3 / § 4 nr. 3: Pristypen: Begrebet fremgår ikke af direktivet og bør i øvrigt lægges ind under nr.3.
- § 2 nr.7: Aggregering nævnes ikke specifikt i direktivets krav.
- § 4 nr.9: Prisnedsættelser nævnes ikke specifikt i direktivets krav Dette krav er en del af elleveringsbekendtgørelsen og bør afgrænses til kun at være et krav, såfremt elhandelsvirksomheden viderefakturerer alle nettariffer i forvejen.
- § 4 nr.15: Krav til målnummer og aflæsningsperiode nævnes ikke direktivet, og synes at kunne dækkes under andre punkter i bekendtgørelsen og bør udgå.
- § 2, nr. 9 / § 3 nr. 7 / § 4, nr. 14: Tilslutningskode og identifikationskode er det samme som aftagenummer eller målepunkts ID. Dette bør afspejles mere tydeligt.

- 2, nr. 12 / § 3, nr. 10 / § 4, nr. 20: Eldirektivet nævner ikke, at der skal ske oplysning om muligheden for og fordele ved at skifte produkt eller leverandør. Direktivet siger blot: "Oplysninger om muligheden for og fordele ved at skifte". Det bør derfor være op til den enkelte elhandelsvirksomhed, hvordan dette oplyses bedst. Det bør være et konkurrenceparameter.
- § 2 nr. 13 / § 3 nr. 11 / § 4 nr. 21: Et link til elpris.dk skal ikke ske til alle slutkunder, men kun til husholdningskunder og mikrovirksomheder med et forbrug under 100.000 kWh jf. Artikel 14 punkt 1 på side 26 i eldirektivet.
- § 2, stk. 2: Eldirektivet skelner ikke mellem en specificeret og uspecificeret regning, så sondringen i faktureringsbekendtgørelsen synes ikke længere hverken aktuell eller relevant. Punkterne dækkes af andre krav.

Specifikke bemærkninger:

Flere formuleringer går igen i både kapitel 2, 3 og 4, men er ikke ordret afskrevet. Hvis et punkt gengives i flere kapitler og har samme betydning, så bør det være ordret afskrevet i alle kapitler. Det modsatte giver unødigt usikkerhed og forvirring. F.eks. punkt 10 og 11 i kapitel 2, som er gengivet i punkt 8 og 9 i kapitel 3 men med en anden formulering. Og kapitel 2 punkt 8, som er gengivet identisk i kapitel 3 punkt 6, omformuleres i kapitel 4 punkt 6.

Ad Kap 1: Formål og Anvendelsesområde

Generelt mener vi, at den nye slutkunde-definition i direktivet og nu videreført i elforsyningsloven er problematisk. Det både hvad angår forbrugerrettigheder, generelle kontraktforhold og som her i forhold til afregning. I vores optik bør der være et stort råderum til elhandelsvirksomheden at kunne differentiere og afstemme sine handlinger over for kunderne afhængig af, om de er professionelle erhvervs-kunder eller husholdningskunder. Vi må desværre konstatere, at Faktureringsbekendtgørelsen anvender begrebet slutkunder. Vi antager, at definitionen svarer til den i eldirektivet og som er omsat i elforsyningsloven der pt behandles i Folketinget. Det vil sige, at begrebet også omfatter erhvervs-kunder, selvom det vil virke uhensigtsmæssigt i mange henseender.

F.eks. vil det virke grænsende til det uprofessionelle at skrive til en tung industrikunde, med en afdeling, der ikke bestiller andet end at optimere virksomhedens energieffektivitet, at det er en fordel at skifte elleverandør.

Det samme gør sig gældende for så vidt angår kravet om, at der på regningen angives et link til elpris.dk. Vi mener, at dette bør begrænses til husholdningskunder, da prissammenligningsværktøjer kan have svært ved at processe visse volumenstørrelser herunder udsving i volumen. Efter elforsyningsloven § 82 er der kun krav om at elpris.dk skal gælde for kunder med et forbrug på op til 100.000 kWh (100 MWh) om året. Følgende er udfordringen, om kunde-definitionen skal baseres på målepunkt, cvr-nummer, antal cvr-numre osv.

Til gengæld gælder bekendtgørelsen alle elhandelsvirksomheder, og det antager vi dermed også at omfatte aggregatorer. Det er udmærket i den forstand, at aggregatorer skal agere på lige fod med de øvrige aktører i markedet.

Ad Kap 2: Krav til regningens (periodeopgørelsens indhold)

Vores kommentarer til kapitel 2/ § 2 gælder ligeledes for kapitel 3/ § 3.

§ 2, stk. 1:

Ad pkt. 1

Vi anbefaler for forståelsens skyld, at forkortelsen kWh, som er den kendte enhed for elforbrug og som tidligere er anvendt i bekendtgørelsen, fastholdes og bruges konsekvent. I øvrigt vil det lette forståelsen, hvis sætningen omformuleres til:
"den samlede betaling og det forventede elforbrug i kWh for perioden".

Ad pkt. 5

Udkastet synes at genindføre den måde prisen blev angivet på før engrosmodellens indførelsen. Det er en radikal ændring af gældende faktureringsbekendtgørelse, og vi mener, at ændringen vil forringe slutkunders mulighed for at modtage en gennemskuelig og transparent regning. Det er uhensigtsmæssigt at blande variable og faste omkostninger til en gennemsnitspris, som afhænger af forbruget. Det vil ikke give kunden et fornuftigt sammenligningsgrundlag, idet slutkunden bruger mere strøm om vinteren end om sommeren. De faste omkostninger bør holdes uden for prisberegning, som beror på forbrug. Engrosmodellen indførte, at den samlede pris kun skal vises f.s.v.a. de volumenbaserede priselementer.

Vi appellerer til, at den ændrede bekendtgørelse fastholder gældende formulering:
"Den samlede pris i øre/kWh dækkende betalingen for leveret el, net- og systemydelse, offentlige forpligtelser, jf. § 8 i lov om elforsyning, elafgifter samt indeholdt moms heraf i fakturaperioden.

Ad pkt. 7

Vi mener, at der er risiko for en skævvridning mellem nye og eksisterende markedsaktører, at der i udkastet indstiftes særkrav til aggregator. Særkravet bør udgå.

Ad pkt. 9

Vi foreslår, at dette punkt opdeles i to, da oplysning om adresse/målepunkt og adgang til selvbetjeningsløsninger er to forskellige ting.

I øvrigt er tilslutningskode/identifikationskode ikke relevante begreber i Danmark. De er en direkte adoption fra direktivteksten, men bruges ikke i dansk kontekst. Vi mener, at de danske gængse begreber som kundenummer, aftagenummer og målepunkts ID fortsat skal anvendes i bekendtgørelsen for at undgå fortolkningsudfordringer.

Ad pkt. 11

Oplysningerne hænger sammen med oplysningerne under pkt. 3, hvor produktbetegnelsen angives, og bør flyttes hertil. Det vil give bedre mening samlet at oplyse om produktets natur, herunder slut- og startdato på nyt produkt, såfremt en regning indeholder to forskellige produkter. På den måde kan elkunden forstå, hvornår i regningsperioden, der er skiftet fra det ene produkt til det andet.

Ad pkt. 12 og 13

Helt overordnet er vi modstandere af, at elhandelsvirksomheden har pligt til at oplyse om muligheden for at skifte leverandør. Det svarer til, at man af kassemedarbejderen i Netto får at vide, at det er en god ide at handle hos Irma. Endvidere hører sådan en oplysning ikke hjemme på en i forvejen kompleks regning. Der er fare for, at den vil underminere den gældende elhandelsvirksomheds troværdighed og forvirrer kunden unødigt. Vi kan endog forestille os situationer, hvor sådan en henvisning vil kunne give kunden en falsk overbevisning om, at hun/han ikke skal betale elregningen.

Kravet hænger sammen med kravet i pkt. 13 og i realiteten bør en henvisning til elpris.dk udgøre en tilstrækkelig implementering, idet elpris.dk beskriver elmarkedet, alle leverandører og deres produkter figurerer.

Ad pkt. 15

Vi mener, at det vil være mest hensigtsmæssigt ikke mindst for kunden, at disse oplysninger tilgås på elhandelsvirksomhedens hjemmeside og generelle leveringsbetingelser. På regningen kan man indsætte et link til de relevante informationer.

Stk. 3 pkt. 2

Formuleringen" en klar erklæring om, at alle energikilder også kan drage fordel af incitamenter, der ikke blev finansieret gennem de afgifter, som er angivet i opdelingen af prisen" er en direkte videreførelse af teksten i eldirektivets bilag 1, pkt. 1.1.a: *"en klar erklæring om, at alle energikilder også kan drage fordel af incitamenter, der ikke blev finansieret gennem de afgifter, der er angivet i opdelingen af prisen"*.

Vi skal gøre Forsyningstilsynet opmærksom på, at der er stor forvirring blandt markedsaktørerne omkring forståelsen af denne bestemmelse. Hvad ligger der f.eks. i ordet "erklæring"? er der tale om en form for tro og love-erklæring, der kan være ansvarspådragende?

Og ikke mindst hvad forstås ved *"alle energikilder også kan drage fordel af incitamenter, der ikke blev finansieret gennem de afgifter, der er angivet i opdelingen af prisen"*? Hvor vi end har henvendt os om at få hjælp til forståelse af denne formulering, har der været stor undren og usikkerhed. Derfor er det ret overraskende, at Forsyningstilsynet implementerer teksten fra eldirektivet nærmest 1:1 uden nærmere uddybning i bestemmelsen.

Hvis det ikke afklares, hvad der nærmere menes med dette krav, så frygter vi, at den vil blive fortolket og efterlevet så forskelligt, at det ikke gavner elkunden. Vi skal på det kraftigste henstille til, at Forsyningstilsynet undersøger med EU Kommissionen, hvad der nærmere ligger bag denne formulering og på den baggrund udarbejde en vejledning til markedets aktører om, hvordan de kan opfylde dette krav tilfredsstillende ikke mindst for kunderne.

Ad Kap 3: Aconto fakturering

Vores kommentarer til kapitel 2/ § 2 gælder ligeledes for kapitel 3/ § 3.

Ad § 3

Hvis en regning både rummer a conto fakturering og en periodeopgørelse medfører udkastets § 2 og § 3 en dobbeltkonfekt, som kan skabe stor usikkerhed. Når en elhandelsvirksomhed både lader periodeopgørelsen og a conto opkrævningen indgå i den samme regning, er det uklart, hvilke krav der skal efterleves. Læses bekendtgørelsen bogstaveligt, så skal der være to regninger i én med dobbelt henvisning til elpris.dk osv. Det bør fremgå tydeligt af bekendtgørelsen, hvilke oplysninger, der skal fremgå hvornår og hvordan. Det er en foretrukket løsning hos mange elhandelsvirksomheder i dag, at regningen omfatter både a conto og faktisk opkrævning.

Stk. 4 pkt. 5

Henvisning til § 2 er ufuldstændig.

Ad Kap 4: Specificering af elregningen (periodeopgørelsen) og aconto regningen

Bestemmelsen synes at være en gentagelse af indholdet i § 2 og § 3 og skaber usikkerhed omkring, hvad forskellen reelt er mellem

- krav til regningens indhold
- aconto regningen
- Specificering af elregningen og aconto regningen

Vi foreslår, at kapitlet helt udgår.

Stk. 2

Ad pkt. 2

Vi er usikre på, hvorfor den samlede betaling er uddybet i kapitel 4, men ikke i kapitel 2, (§ 2, stk. 1). I vores optik bør elkunden oplyses om den samlede betaling på begge typer regninger.

Ad pkt. 5

Vi er usikre på, hvad denne pris skal vise kunden. Vi mener, at afgifter og PSO bør omfattes, for at give kunden et retvisende billede gældende for slutkundes gennemsnitspris.

Ad pkt. 10:

Vi er usikre på, hvad der forstås med formuleringen"..... dog kun hvis disse aktuelt skal betales". Dette bør uddybes.

Ad pkt. 15

Der er usikkerhed omkring forståelsen af "målnummer og forbrug i perioden ifølge måler samt dato for aflæsning og forbrugsberegning"

Disse oplysninger kommer fra Datahub, men med indførelsen af timeaflæsning for alle målere pr. 1.1.21, så vil aflæsning fremadrettet fremgå pr. time, hvorfor det ikke giver mening at information herom skal fremgå af regningen (for et kvartal vil dette udgøre over 2000 aflæsningstidspunkter). Således bør kravet omformuleres, så det alene er perioden for forbrugsberegningen, der angives.

Det er vores forståelse, at der ikke skal vises tællerstande for forbrugsberegningen, derfor synes det irrelevant, at målnummer indgår.

Ad pkt. 17 og 18

Regningsnummer og CVR-nummer er obligatoriske på alle regningsbilag, jf. momsloven, også når der er tale om en forenklet faktura. Derfor bør kravet også fremgå i § 2 og § 3.

Ad Kap 5: Angivelse af energikilder

§ 4 a er en direkte gengivelse af eldirektivets bilag I, pkt. 5, der stiller krav om, at elhandelsvirksomheder på regningen skal *"angive hver energikildes bidrag til den elektricitet, som købes af slutkunden i overensstemmelse med elektricitetsleveringskontrakten (angivelse på produktniveau)."*, samt krav om, at elhandelsvirksomhederne skal gøre oplysninger om bl.a. miljøpåvirkning tilgængelige for slutkunden.

Det er efter vores opfattelse ikke tilstrækkeligt med en afskrift af direktivteksten på dette område. Direktivteksten giver således ikke klarhed over, hvordan reglerne skal forstås i en dansk kontekst. På et så centralt område som energikilder og miljøpåvirkning er det nødvendigt med en præcisering af, nøjagtig hvilke oplysninger der skal gives på regningerne hhv. gøres tilgængelige for slutkunderne. Ved præciseringen skal der efter vores opfattelse særligt tages højde for, hvilke muligheder elhandelsvirksomhederne i Danmark har for at levere de relevante informationer om energikilders bidrag til den elektricitet, der aftages af slutkunden, samt de regler, der allerede gælder på området i dag.

I den sammenhæng kan vi bl.a. fremhæve reglerne for Energinets el- og miljødeklarationer i elmærkningsbekendtgørelsen (bekendtgørelse om deklaration af elektricitet til forbrugerne), hvor der allerede er fremgået en forpligtelse for elhandelsvirksomhederne til at give oplysninger om brændsels sammensætning og miljøpåvirkning til slutkunderne. I den forbindelse er det afgørende at få præciseret:

1. om der med kapitel 5 er tiltænkt en yderligere forpligtelse for elhandelsvirksomhederne end den, der allerede fremgår af elmærkningsbekendtgørelsen, og hvad den i givet fald består i, og
2. hvordan elhandelsvirksomhederne forventes at leve op til en sådan yderligere forpligtelse, når der tages højde for, at elhandelsvirksomhederne ikke har adgang til yderligere oplysninger om brændselssammensætning og miljøpåvirkning, end de, der allerede skal gives til slutkunderne i henhold til elmærkningsbekendtgørelsen.

Herudover er det vigtigt at have for øje, at elhandelsvirksomhederne i Danmark er underlagt markedsføringslovens regler, og at den information elhandelsvirksomhederne angiver på regningen dermed skal leve op til reglerne heri. Netop miljø- og klimaområdet er i fokus for tiden med bevågenhed fra andre myndigheder, og det er derfor vigtigt, at en forpligtelse for elhandelsvirksomhederne til at kommunikere disse budskaber på regningen og andre steder koordineres hele vejen rundt, så elhandelsvirksomhederne ikke bliver bragt i en situation, hvor en overholdelse af regelsættet i sektorreguleringen giver udfordringer hos andre myndigheder. I den sammenhæng tænker vi bl.a. på kravet om oplysning om miljøpåvirkning, da elhandelsvirksomhederne, som det er i dag, ikke vil have mulighed for at leve op til markedsføringslovens krav til dokumentation af miljømæssige påstande, hvis der skal gives yderligere oplysninger om miljøpåvirkning.

Det er vores opfattelse, at præciseringen bør ske i selve bekendtgørelsen da en væsentlig del af direktivteksten på dette område ikke har en naturlig forståelse i en dansk kontekst, og en eventuel vejledning eller lignende derfor vil blive meget omfangsrig. I den sammenhæng skal det også nævnes, at enkelte af formuleringerne er svære at forstå ud fra en sproglig sammenhæng. Det gælder bl.a. § 4a, stk. 2, nr. 2, og kravet om, at der skal gives oplysninger om miljøpåvirkning, hvor vi er usikre på, hvad der skal forstås ved elektricitet, "*der er produceret ved hjælp af elhandelsvirksomhedens samlede energisammensætning*". Det er værd at nævne, at al fysisk energi - i hvert fald i dansk kontekst - handles via den fælles nordiske handelsplatform. Kun ved brug af certifikater kan der skabes en særlig individuel deklaration om end denne er underlagt de generelle udfordringer med certifikatmarkedet ift. den faktisk fysiske brændselssammensætning.

Vi vil foreslå, at Energinet bliver inddraget i arbejdet med præciseringerne.

Ad Kap 6: Sanktionsbestemmelser

Ingen kommentarer

Ad Kap 7: Ikrafttræden

Udkastet lægger op til, at det træder i kraft den 1. januar 2021.

Side:
10/10

Vi anbefaler, at der indføres en overgangsperiode frem til f.eks. 1. juli 2021, så vi som elhandelsvirksomhed får ca. 6 måneder til at kunne leve op til de nye og omfattende krav. Vi vil på den måde kunne få tid til at foretage de nødvendige justeringer i vores systemer, så vi kan leve op til de nye krav. Ikrafttrædelsesdatoen behøver i vores optik ikke blive berørt heraf.

Vi uddyber gerne vores svar ved et møde.

Venlig hilsen

Christine Ravnholt Hartmann
Energipolitisk chefkonsulent

Hermed fremsendes høringsvar til udkast til bekendtgørelse om elhandelsvirksomheders regninger og faktureringsoplysninger til slutkunder.

Bornholms Energi og Forsyning tilslutter sig myndighedens intentioner om øget gennemsigtighed og yderligere oplysninger på regningen overfor slutkunderne, men bemærker at en betydelig del af de indførte tilføjelser er for upræcist defineret til, at en reel implementering af bekendtgørelsen hos elhandelsvirksomhederne, på det foreliggende grundlag kan finde sted. Udkastet kan i sin nuværende form medføre forskelligartet og uhensigtsmæssig tolkning af myndighedens tekst, hvilket ikke er i nogle af parternes interesse. I det foreliggende udkast er det uklart, hvornår en elhandelsvirksomhed er lovmedholdelig, hvorfor der opfordres til præcisering og tydelighed omkring de nye tilføjelser, samt til udgivelse af egentlige skabeloner og/eller regningseksempler, hvori myndighedens intentioner helt tydeligt fremgår.

Forsyningstilsynet gøres derudover opmærksom på, at alle elhandelsvirksomheder afvikler deres regningskørsler i store, komplekse IT-systemer for at opnå lavest mulige omkostninger til regningsdannelse, og at det med de senere års mange ændringer og omstillinger af disse systemer, er Bornholms Energi og Forsynings erfaring, at med så omfattende og komplekse rettelser og tilføjelser som myndigheden lægger op til i sit foreliggende udkast, som minimum kræver et halvt år med udvikling og test, efter tidspunktet hvorpå der foreligger klare retningslinjer.

Bornholms Energi og Forsyning opfordrer derfor til, at forsyningstilsynet præciserer sit foreliggende udkast på de nedenstående anførte punkter, og at ikrafttrædelsesdatoen udsættes til minimum et halvt år efter, at et præciseret udkast er præsenteret og en ny høringsperiode er afsluttet.

§1 stk.2. Det kunne med fordel indføres i bekendtgørelsen, hvorvidt bekendtgørelsen finder anvendelse for både husholdningsforbrugere og for slutkunder, der er registreret med CVR-nummer.

§2 pkt 2, det er uklart, hvad der specifikt menes med pristype anført alene, det kunne med fordel tilføjes i teksten, at der er tale om produktets karakteristika, fx fast eller variabel pris.

§2 pkt 3, det er uklart, hvad der specifikt menes med ordet produktbetegnelse, dette bedes præciseret med et eksempel.

§2 pkt 7, det er uklart, hvad der specifikt menes med ydelser til aggregering, dette bedes præciseret.

§2 pkt 11, foreslås tilføjet: såfremt prisændringen for elhandelsvirksomheden er kendt på tidspunktet for dannelsen af fakturaen.

§2 pkt 12, forsyningstilsynet anmodes om at udgive en fast tekst som elhandelsvirksomheder kan indlejre på deres regning således at dette specifikke punkt overholdes på samme måde af alle elhandelsvirksomheder. Såfremt forsyningstilsynet ikke ønsker denne løsning bør punktet udgå af bekendtgørelsen.

§2 pkt 13, forsyningstilsynet anmodes om at udgive en fast tekst som elhandelsvirksomheder kan indlejre på deres regning således at dette specifikke punkt overholdes på samme måde af alle elhandelsvirksomheder. Såfremt forsyningstilsynet ikke ønsker denne løsning bør punktet udgå af bekendtgørelsen.

§2 pkt 15, forsyningstilsynet anmodes om at udgive en fast tekst som elhandelsvirksomheder kan indlejre på deres regning således at dette specifikke punkt overholdes på samme måde af alle elhandelsvirksomheder. Såfremt forsyningstilsynet ikke ønsker denne løsning bør punktet udgå af bekendtgørelsen.

§2 stk. 2. foreslås tilføjet: på kundens anmodning således, [Alle regninger og faktureringsoplysninger skal]... på kundens anmodning ...[udleveres til slutkunden omkostningsfrit.]

§2 stk. 3 og stk. 4, forsyningstilsynet opfordres her til at udgive en skabelon eller et eller flere konkrete eksempler på regninger, der overholder forsyningstilsynets tekster omtalt i udkastet, da det ikke er klart og tydeligt angivet hvorledes forsyningstilsynet forventer stk. 3 og stk. 4 overholdt af elhandelsvirksomhederne, samt at det sikres at mistolkninger af udkastet undgås henset til det betydelige udviklingsbehov, der forestår med elhandelsvirksomhedernes IT-leverandører for at imødekomme bekendtgørelsen.

§4 a, stk.2, pkt 1, pkt 2, stk. 3, og stk. 4, forsyningstilsynet opfordres her til at udgive en skabelon eller et eller flere konkrete eksempler på regninger, der overholder forsyningstilsynets tekster omtalt i udkastet, da det ikke er klart og tydeligt angivet hvorledes forsyningstilsynet forventer §4 a, stk.2, pkt 1, pkt 2, stk. 3, og stk. 4 overholdt af elhandelsvirksomhederne, samt at det sikres at mistolkninger af udkastet undgås henset til det betydelige udviklingsbehov, der forestår med elhandelsvirksomhedernes IT-leverandører for at imødekomme bekendtgørelsen.

§7 det er ikke realistisk, at bekendtgørelsen træder i kraft 1.januar 2021 henset til, at bekendtgørelsen er ændret og udbygget markant som følge af forsyningstilsynets indførte tilføjelser. Elhandelsvirksomhederne har behov for 1) at forsyningstilsynet fremsender eksempler og skabeloner som nævnt ovenfor, 2) tilstrækkelig tid til at elhandelsvirksomhederne sammen med IT-leverandørerne definerer et eller flere udviklingsprojekter for at imødekomme at bekendtgørelsen er mangedoblet i omfang og kompleksitet. Det foreslås, at ikrafttrædelsesdatoen ændres, jf. ovenstående, indledende tekst.

Med venlig hilsen

Peter K. Rustand

Teamleder, Backoffice og Support · Kundeservice, Salg & Marketing

Direkte telefon +45 56 900 178 · Mobil: +45 3022 8548 · pk@beof.dk



Skansevej 2 · 3700 Rønne

Telefon +45 5690 0000 · beof@beof.dk · www.beof.dk

Forsyningstilsynet
Torvegade 10
3300 Frederiksværk
Att.: Peter Falstaff

Dok. ansvarlig: MYP
Sekretær: EDR
Sagsnr.: s2020-949
Doknr: d2020-22694-13.0
06-10-2020

Dansk Energis hørings svar til bekendtgørelse om elhandelsvirksomheders regninger og faktureringsoplysninger til slutkunder

Dansk Energi takker for muligheden for at afgive hørings svar til bekendtgørelse om elhandelsvirksomheders regninger og faktureringsoplysninger til slutkunden. Der har været en god og konstruktiv dialog med Forsyningstilsynet om fortolkningen af eldirektivet og implementering af nye krav til regninger og faktureringsoplysninger i dansk lovgivning. I den forbindelse vil Dansk Energi gerne kvittere for at Forsyningstilsynet anlægger en tilgang med en minimumsimplicitering af de nye krav. Der er dog en række krav, som kan give anledning til uklarheder, og som derfor bør præciseres, ligesom det er centralt at udnytte de digitale muligheder, som forligger ifm. udformning og lancering af elregning og fakturaen. Endvidere er implementeringsfristen for store dele af branchen urealistisk kort. Dette adresseres i hørings svaret nedenfor.

Udnyt de digitale muligheder

Danmark et gennemdigitaliseret foregangsland i forhold til udnyttelsen af digitale løsninger og muligheder. Således foregår al kommunikation med offentlige institutioner digitalt, ligesom betalinger i altovervejende grad foretages elektronisk eller digitalt. Vi lever i en mere og mere digitaliseret verden, som giver nye og ikke mindst nærværende muligheder for at ramme danske elforbrugere med information, der hvor det er relevant, men endnu vigtigere når det er relevant for forbrugeren. Det giver derfor ikke mening, hverken for kunderne eller for leverandørerne, med for håndfaste krav til indholdet på regningen, som er svære og komplekse at forstå og opfylde. Sådanne elementer bør og kan håndteres bedre online via henvisninger eller tilgængelighed på digitale platforme.

Dansk Energi vil derfor opfordre til en klar erklæring i forlængelse af nedenstående krav i bekendtgørelsen, om at disse kan håndteres via digitale løsninger eller henvisninger.

- §§2-4 stk. 3, nr. 2 (Se også afsnit om *tydeligt fremhævede og adskilte elementer*)
- §4a (se afsnit om *angivelse af energikilder*)

Ovenstående tilføjelse vil ikke alene sikre en mere forståelig faktura, men giver også mulighed for at give forbrugerne de bedste og mest relevante oplysninger og ikke mindst mulighed for at forstå sin elregning og -forbrug. Dette giver forbrugeren de bedste forudsætninger for at kunne agere som bevidst elforbruger.

Digitaliseringen i Danmark har ændret kundernes forventning til kundeservice. Kunderne forventer at have digital adgang til relevante oplysninger. I den forbindelse vil bede Forsyningstilsynet i sit høringsnotat bekræfte, at elleverandører, ligesom i dag, kan gøre forbrugernes *regning og faktureringsoplysninger tilgængelige via digitale løsninger og platforme*.

Kontraktperiodens udløb

I henhold til bilag I i Eldirektivet bør der i forbindelse med angivelse af kontraktperiodens udløb tilføjes den ordrette direktivtekst: "*hvis relevant*" i forlængelse af §2, stk. 1, nr. 10, §3, stk. 1, nr. 9 og §4, stk. 2, nr.12. Hovedparten af de danske elkontrakter er løbende aftaler, som ikke udløber eller overgår til andre produkter, hvormed anførelse kontraktperiodens udløb samt angivelse af hvilket produkt, man overflyttes til, ofte ikke vil være relevant. Det vil være overimplementering at kræve, at faktura tilføjes en sådan rubrik, når det ikke er relevant.

Fordele og ulemper ved at skifte produkt eller leverandør

I dialogen med Forsyningstilsynet er den fælles forståelse mellem tilsynet og Dansk Energi, at kravet om: "*Muligheden for og fordele ved at skifte produkt eller leverandør*" (§2 stk. 1 nr. 12, §3 stk. 1 nr. 10 og §4 stk. 2 nr. 20) giver handlerne et betydeligt fortolkningsrum for, hvordan man vil oplyse forbrugerne om muligheder, fordele og ulemper ved at skifte produkt eller leverandør.

I den forbindelse bør det i bekendtgørelsen præciseres, at elhandlerne for at opfylde kravet som minimum kan anvende et simpelt tekststykke i stil med: "*at der er mulighed for og kan være fordele ved at skifte produkt eller leverandør*", og derudover bør det præciseres, at en sådan henvisning også kan være til egne interne virksomhedsprodukter.

Omkostningsfri udlevering af regninger og faktureringsoplysninger

§ 2 stk. 2 – "alle regninger og faktureringsoplysninger skal udleveres til slutkunden omkostningsfrit" bør fjernes. Forpligtelsen er allerede opfyldt i § 5 i bekendtgørelse om oplysningsforpligtigelser overfor slutkunder om energiforbrug og fakturering og i den nye ændringsbekendtgørelse hertil - fremgår det, at "Elhandelsvirksomheder skal sikre, at slutkunder gratis modtager fakturaer og faktureringsoplysninger".

Link til sammenligningsværktøj

Der stilles i bekendtgørelsen krav om henvisning til www.elpris.dk. I henhold til §14 i Eldirektivet kan der både være tale om offentlige og private sammenligningsværktøjer. Ved udelukkende at kunne henvise til elpris.dk skaber man en barriere og ulig konkurrence for, at private aktører kan tilbyde et konkurrerende sammenligningsværktøj. Kravet i §2 stk.1 nr. 13, §3 stk. 1 nr. 11 og §4 stk. 2 nr. 21 bør derfor udvides til "*et link eller en henvisning til: elpris.dk eller en lignende markedsdækkende prisportal*".

Tydeligt fremhævede og adskilte elementer

I §§2-4, stk. 3 og 4 fremsættes en række krav til elementer, som skal være tydeligt fremhævet på regningen og tydeligt adskilt fra andre dele af regningen. Grundlæggende er det vigtigt at sikre elhandlernes ret til at designe og udvikle regning og faktura, da dette er en konkurrenceparameter handlerne imellem. Det er derfor vigtigt, at tolkningen af paragrafferne tillader, at handlerne kan diversificere sig fra hinanden indenfor de anførte rammer.

Under §§2-4 stk. 3 anføres krav om: "En klar erklæring om, at alle energikilder også kan drage fordel af incitament, der ikke blev finansieret gennem afgifter, der er angivet i opdelingen af prisen...". Der er et behov for at få præciseret ovenstående tekststykke, der ifølge Dansk Energi dialog med henholdsvis Forsyningstilsynet og EU-Kommissionen vedrører støtteordninger til specifikke energikilder, som ikke finansieres over elregningen.

Dansk Energi stiller sig uforstående over for værdien af kravet både i forhold til indhold og krav om tydelighed og mener, at kravet alene vil føre til yderligere kompleksitet, forvirring og øgede omkostninger.

I en dansk kontekst støtter man en række vedvarende energikilder over finansloven. Dansk Energi foreslår: At kravet om en klar erklæring præciseres således, at kravet kan imødekommes ved en erklæring om, at den danske stat yder støtte til en række vedvarende energikilder. Med en sådan erklæring vil slutbrugerne blive præsenteret for faktuelle støtteforhold og en mere forståelig udlægning.

Angivelse af energikilder

For at undgå en uoverskuelig og unødvendig lang og omkostningsfuld regning opfordrer Dansk Energi til, at kravet i §4a opblødes således, at elhandleren via regningen er forpligtet til at oplyse forbrugeren om at, forskellige energikilder bidrager til den aftagne elektricitet, med en henvisning til en digital platform, hvor sammensætningen fremgår på produktniveau.

For at øge læsevenlighed og forståelsen af bekendtgørelsen samt undgå misforståelser vil Dansk Energi opfordre til, at §4a omdøbes til 5§, med en tilpasning af nummereringen af de efterfølgende paragraffer.

Præcisering af termer

Der er i den fremsatte bekendtgørelse anvendt termer, hvor forståelsen er uklar, og disse bedes præciseret. Det vedrører "produktbetegnelse, tilslutningskode, identifikationskode og pristype".

Den simpel og specificeret regning

Med det fremsatte udkast er forskellene mellem en simpel og en specificeret regning stort set udvisket. Det bør derfor præciseres, hvad der kan undlades på en simpel regning.

Administrative byrder og ikrafttrædelse

I høringsbrevet fremgår det, at Erhvervsstyrelsens Område for Bedre Regulering (OBR) ikke vurderer, at de administrative konsekvenser overstiger 4 mio. kr. Men på baggrund af en bilateral dialog mellem Dansk Energi og Erhvervsstyrelsen står det klart, at OBR alene baserer sin vurdering på oplysninger fra Forsyningstilsynet om forventet ressourceforbrug – en vurdering som Forsyningstilsynet tydeligt har erklæret, at men ikke har forudsætninger eller kompetencer til at vurdere omfanget af. På trods af Forsyningstilsynets erklæring benytter Erhvervsstyrelsen sig af alene af tilsynets vurdering, som er i størrelsesordenen 50-75 timer for i alt 45 selskaber. Med en timepris på 1.000 kr. opgøres de administrative og økonomiske omkostninger med dette udkast til sig således til maksimalt 3,4 mio. kr. for hele branchen.

Ovenstående ressourceforbrug er milevidt fra branchens opfattelse, som efter en rundspørge blandt Dansk Energis medlemmer snarere vil være i størrelsesordenen 500 timer pr. selskab, et timetal som både omfatter forventet timeforbrug af interne og eksterne ressourcer. Omkostnin-

gerne til implementering af de nye fakturakrav i selskabernes IT-systemer vil snarere være i omegnen af 22,5 mio. kr.

Planmæssigt kundgøres det samlede lovforslag om ændring af elforsyningsloven (herunder indeværende bekendtgørelse) primo december 2020, dvs. at der først er endelig klarhed over de samlede fakturakrav en lille måned inden ikrafttrædelse. Dette betyder, at selskaberne risikerer kun at have i omegnen af 2 uger til at implementere fundamentale ændringer af deres faktura- og it-setup, hvilket står i skærende kontrast til branchens forventede timeforbrug pr. selskab.

Det er ikke muligt at udarbejde en fakturalayout, før alle krav og elementer er kendt og veldefineret. Dette skyldes, at elementerne i en gennemarbejdet og forståelig faktura er gensidige afhængige af hinanden. En lille ændring eller tilføjelse kan føre til, at fakturaens logik ændres og kræver en fundamental ændring af layout og indhold. Det er ikke alene indeværende faktureringsbekendtgørelse, der sætter krav til elfakturaen, også Energistyrelsen udarbejder en bekendtgørelse, som sætter krav til fakturaen, blandt andet vedrørende krav om forbrugssammenligning. Klarhed om fortolkningen er for branchen afgørende, da man ellers risikerer at skulle lave dobbelt arbejde for at kunne overholde loven

En implementeringsfrist den 1. januar 2021 er en umulig opgave for branchen at imødekomme i forhold til at kunne efterleve de nye, omfattende krav til fakturaen. Jo hurtigere selskaberne skal implementere de nye krav, des større bliver udgifterne. Desuden er mange selskaber afhængige af eksterne ydelser. Den korte frist betyder desuden, at samtlige elselskaber skal implementere reglerne samtidigt inden for få uger, hvilket kan resultere i et større behov for eksterne ydelser, end hvis tidsfristen var længere. Når samtlige selskaber inden for de samme få uger efterspørger de samme ydelser blandt de samme få IT-leverandører, vil det ikke kun betyde, at udgifterne vil stige, der vil også være selskaber, som ikke vil kunne få tilstrækkelig ekstern bistand til at nå en rettidig implementering, grundet kapacitetsbegrænsninger hos de eksterne leverandører.

Der lægges således op til en urimelig kort implementeringsproces med betydelig risiko for fejl og forvirring, som vil betyde, at implementeringen bliver unødvendig dyr og potentielt problemfyldt – og i sidste ende vil regningen herfor tilfalde forbrugeren i form af høje priser på el. Hverken branchen eller forbrugerne kan være tjent med en forhastet implementering. Hertil kommer det retssikkerhedsmæssige betænkelige i, at manglende efterlevelse kan straffes med bøde allerede fra 1. januar 2021.

Dansk Energi opfordrer til, at man giver selskaberne en rimelig tidshorisont til at implementere de nye omfattende krav til regninger og fakturer. Dansk Energi foreslår, at dato for ikrafttrædelse af indeværende bekendtgørelse fastsættes til den 1. juli 2021. Det vil give branchen en reel mulighed for at tilpasse sine IT-systemer og efterleve loven. Det skal afslutningsvis nævnes, at dette forhold også er drøftet med Energistyrelsen.

Dansk Energi stiller sig naturligvis til rådighed med yderligere information og kontekst, såfremt Forsyningstilsynet skulle have behov for dette.

Med venlig hilsen
Christian A. Eghe
Dansk Energi



Forsyningstilsynet

post@forsyningstilsynet.dk med cc til pfal@forsyningstilsynet.dk

DE FRIE ENERGISELSKABER

Ryesgade 3, 3F
2200 København N

M: +45 25 46 98 29

E: jm@defrieenergiseelskaber.dk

W: www.defrieenergiseelskaber.dk

København den 29. oktober 2020

Høringssvar: Regninger og faktureringsoplysninger – jeres j.nr. 20/09952

De Frie Energiselskaber (DFE) takker for muligheden for høring på vedr. **udkast til bekendtgørelse om elhandelsvirksomheders regninger og faktureringsoplysninger til slutkunder.**

Helt principielt ser DFE ikke behov for, at der udarbejdes en bekendtgørelse for fakturering på elområdet - eller for så vidt også på gasområdet.

Detailregulering i form af en faktureringsbekendtgørelse ville være utænkelig i de fleste andre markeder, da fakturering allerede er reguleret af generelle regler.

En regning har til formål at give forbrugeren et enkelt og overskueligt overblik i forbindelse med handel af en vare eller serviceydelse. Det er målet. Regningen et konkurrenceparameter, da alle kunder efterspørger en transparent regning.

En særlig faktureringsbekendtgørelse, som den der her er i høring, er et levn fra monopolfortid i elforsyningen. Bekendtgørelsen burde derfor helt udfases således, at elsektoren blev 'normaliseret' på dette område. Derfor støtter DFE også op omkring de elementer af forslaget, som peger i retning af reduktion af særregulering, men grundlæggende anbefaler vi en fuld afskaffelse af bekendtgørelsen.

Behov for normalisering

Det er politisk vedtaget, at markedet skal konkurrenceudsættes fuldt ud på linje med andre forbrugerområder som eksempelvis teleområdet.

Andre forbrugerområder styres af generelle regler, og der findes typisk ikke en særlig detailregulering for faktureringen. De generelle regler for fakturering findes eksempelvis her: SKAT's hjemmeside: <http://www.skat.dk/SKAT.aspx?oID=2068789>. Disse regler er fuldt dækkende i resten af erhvervslivet.

Detailregulering er en administrativ byrde, kræver ekstra tilsyn, ekstra lovarbejde (eks. bekendtgørelsen her), ekstra arbejde for de leverandører, der leverer andre varer eller serviceydelser, idet deres administrative systemer samt it- systemer skal tilpasses særreglerne. Udkastet til bekendtgørelsen her er i sig selv svær at læse og forstå. I sidste ende efterlader det øgede omkostninger hos kunder, borgere, virksomheder såvel som samfundet som sådan.

Modvirker politiske beslutninger

Fortsat fastholdelse af særregler for fakturering kan også få det resultat, at særreglerne fastholdelser rammer, der samtidig modvirker politisk beslutning om øget konkurrence, idet ethvert særligt formkrav i sidste ende hæmmer innovationen i markedet til ugunst for forbrugerne. Denne ulempe kommer oveni de ovenfor nævnte omkostninger.

De fleste ønsker om ekstra oplysninger udspringer formentlig fra et ærligt følt forbrugersyn (at skabe

overblik og øget information). Desværre har summen af alle detailønskerne den utilsigtede konsekvens, at de skaber et overload af informationer, som vil få den stik modsatte virkning. Det er jo det, som vi har oplevet hidtil, og som politikerne eksempelvis med engrosmodellen i 2016 ønskede at ændre.

Den nye bekendtgørelse løser ikke de grundlæggende udfordringer med at skabe en transparent faktura eller regning.

Særreguleringen er ikke fremtidssikret

Den fortsatte særregulering, som der bliver lagt op til her med faktureringsbekendtgørelsen, tager således ikke højde for den produktinnovation og det forbedrede serviceniveau, som er hele formålet med tanken bag engrosmodellens "1-regning til forbrugeren" og dermed konkurrenceudsættelsen af elregningen.

Jo mere detailregulering, jo mere bunden er leverandøren – og jo mindre innovation og konkurrence vil vi se om den enkle og let forståelige elregning. Af samme grund bør hverken kontraktperiodens udløb, angivelse af produkt ved udløb såvel som pristype eksempelvis fremgå af regningen. Det er kontraktforhold, som følgelig skal fremgå af kontrakten, men ikke af den løbende udstedte faktura.

Detailreguleringen medfører også, at gældende lovgivning ikke vil være langtidsholdbar, når markedet nu udsættes for øget konkurrence. Det vil modvirke imod hensigten med øget markedsliberalisering.

Et eksempel på det er kravet om angivelse af pristype. Frem til engrosmodellen i 2016 kendte vi typerne fast og variabel pris. Dernæst opstod en ny pristype på markedet: Flat rate. Her betaler forbrugeren et fast beløb pr. måned uanset forbrug.

Nye pris- og produkttyper vil vi se flere af i et konkurrenceudsat marked. Vi vil sikkert også se, at leverandører, som i stigende grad vil tilbyde servicepakker i forskellige niveauer – eller at leverandørerne kombinerer deres produkt med en anden ydelse for derigennem at tilbyde kunden flere fordele.

Således kan pristype hurtigt blive en information på fakturaen, som ikke danner et retvisende billede for forbrugeren af markedsmulighederne. Det vil ikke være en tidssvarende indretning.

Såfremt Forsyningstilsynet har spørgsmål eller ønsker yderligere oplysninger, står De Frie Energiselskaber naturligvis gerne til rådighed herfor.

Med venlig hilsen

Jette Miller
Adm.dir.

Forsyningstilsynet
Torvegade 10
3300 Frederiksværk
Att.: Peter Falstaff
Mail post@forsyningstilsynet.dk
c.c. pfal@forsyningstilsynet.dk
journal nr. 20/09952

Vor ref.: ANR/ALC
Dato: 26. oktober 2020

Bemærkninger til udkast af bekendtgørelse om elhandelsvirksomheders regninger og faktureringsoplysninger til slutkunder

Ved Energi Fyn har vi særligt fokus på at have tilfredse elkunder - og da vi årligt udsender cirka 2 mio. regninger, forstår vi vigtigheden af, at regningerne er letforståelige og derved medfører få kundeforhold.

Parallelt med høringssvar fra Dansk Energi vedrørende ovennævnte bekendtgørelse fremsendes hermed Energi Fyns bemærkninger. Bemærkningerne skal dermed ses som et supplement til Dansk Energis.

1. § 2 - 2) og 3) - pristype og produktbetegnelse

- a. I gældende bekendtgørelse er det præciseret, at pristypen kan være fastpris/variabel eller andet. Det kan med fordel ligeledes indsættes i den nye bekendtgørelse.
- b. Det bør være en præcisering af 'produktbetegnelse' - det er p.t. uklart for os, hvad der menes.

2. §2 - 5) - de tre komponenter

- a. Eventuel betydning af forskellen mellem § 2 - 4) i eksisterende bekendtgørelse og §2 - 5) i den nye, bør tydeliggøres.

3. §2 - 9) tilslutningskode eller identifikationskode

- a. Der er angivet, at vi skal vise 'tilslutningskode' eller 'identifikationskode' for leveringspunkt - disse modtages ikke fra DataHub, hvorfor det er en udfordring for os at skulle præsentere én af disse koder på regningen.

4. § 2 - 15), stk. 2 - alle regninger og faktureringsoplysninger skal udleveres til slutkunden omkostningsfrit

- a. I § 5 i bekendtgørelse om oplysningsforpligtigelser overfor slutkunder om energiforbrug og fakturering og i den nye ændringsbekendtgørelse hertil - fremgår det, at 'Elhandelsvirksomheder skal sikre, at slutkunder gratis modtager fakturaer og faktureringsoplysninger'. § 2- 15) stk. 2 bør derfor fjernes.

5. §4 - 15) - dato for aflæsning

- a. Det virker ulogisk, at vi skal oplyse kunden 'dato for aflæsning' - men ikke oplyser kunden om selve aflæsningen/tællerstanden. Som følge af det manglende krav om tællerstande i bekendtgørelsen, forventes det at tællerstande udgår fra Energinets forskrifter. Manglende visning af tællerstande forventes at medføre mange kundehenvendelser - særligt fra kunder, der er godkendt til reduceret elafgift og nettoafregnede med VE anlæg, da disse kunder er særlige opmærksomme på detaljer på regningen.
- b. Vi forventer også den manglende visning af tællerstand vil give store udfordringer og henvendelser ved såvel tilflytning som fraflytning. Ved fraflytning kontrollerer kunderne ofte, at vi har anvendt den korrekte aflæsning på flytteopgørelsen. Ved en tilflytning er aflæsning af måleren - kundens eneste mulighed for at kontrollere, at kunden kun betaler 'eget forbrug' - og efterfølgende matcher aflæste tællerstand med den tællerstand der vises på hhv. velkomstbrev og den første forbrugsopgørelse.

6. §4a - angivelse på regningen vedrørende hver energikildes bidrag til den elektricitet, som aftages af slutkunden på produktniveau

- a. Flere slutkunder kommenterer dagligt, at en elregning er 'teksttung' og svær forståelig. Dette krav vil komplicere regningen yderligere og vil forventeligt øge antallet af kundehenvendelser betragteligt. Behov for ekstra regningssider vil derudover øge omkostningerne til produktion og udsendelse af regningerne.
- b. Den ønskede information kan med fordel vises online vha. henvisning på regningen.

7. § 7 - Ikrafttrædelse 1/1 2021

- a. Indhold af bekendtgørelsen vurderes først at være endeligt kendt primo december, hvorfor det vil være urealistisk at gennemføre såvel IT-systemudvikling og de nødvendige testcases inden 1/1 2021.
- b. For at kunne efterleve de nye krav har vi brug for minimum 6 måneder, til udvikling og implementering, fra de samlede fakturakrav er kendte.
- c. En urealistisk kort implementeringsproces vil give høj risiko for fejlagtige regninger til slutkunderne eller manglende efterlevelse af loven. Ingen af disse scenarier er ønskelige for Energi Fyn.

Hvis fremsendte bemærkninger giver anledning til spørgsmål, står vi naturligvis til rådighed.

Med venlig hilsen
Energi Fyn Handel A/S

Til Forsyningstilsynet

Energinet takker for muligheden for at kommentere på *'bekendtgørelse om elhandelsvirksomheders regninger og fakturering til slutkunder'*.

Energinet finder det positivt, at Forsyningstilsynet har valgt at følge elmarkedsdirektivets bilag 1 om krav til indhold af fakturainformationer og derved har fjernet kravet om målerstand/tællerstand i den kommende faktureringsbekendtgørelse. Informationen om målerstand/tællerstand indsamles i DataHub og distribueres blandt elleverandørerne alene af hensyn til den aktuelle faktureringsbekendtgørelse, uden at finde yderligere anvendelse i DataHub. En fjernelse vil lette den administrative byrde både for Energinet og netvirksomhederne, som leverer data til DataHub. En fjernelse af målerstand/tællerstand vil også reducere fremtidige udviklingsomkostninger for DataHub. Som følge af fjernelsen vil Energinet følge op med anmeldelse af ændrede markedsforskrifter således, at den fulde effekt af at fjerne målerstand/tællerstand gør sig gældende i detailmarkedet.

Bemærkninger til enkelte bestemmelser:

§ 2, stk. 3, nr. 2, § 3, stk. 3, nr. 2, § 4, stk. 3, nr. 2:

"... en klar erklæring om, at alle energikilder også kan drage fordel af incitament, der ikke blev finansieret gennem de afgifter, som er angivet i opdelingen af prisen, ..."

Sætningen synes svær at forstå både mht. den bagvedliggende motivation, men også de faktiske krav til selve erklæringen.

Det bemærkes i øvrigt, at § 4, stk. 2, nr. 15 er lidt kringlet formuleret. Derudover kan der godt afregnes efter en estimeret opgørelse, og Energinet foreslår derfor en formulering i retning af:

"Målnummer og forbrug i perioden ifølge måler samt dato for af-læsning og forbrugsberegning".

Hvis ovenstående giver anledning til spørgsmål, er I naturligvis velkomne til at kontakte Energinet.

Venlig hilsen

Sisse Guldager Larsen

Sagsbehandler

Myndighedsenheden

+4523338877

myndighed@energinet.dk

ENERGINET
Myndighedsenheden

Energinet

Tonne Kjærvej 65

Fredericia 7000

www.energinet.dk

Energinets Myndighedsenhed er Energinets nye kontaktpunkt for andre myndigheder.

Denne e-mail kan indeholde fortrolig information. Hvis du ikke er den rette modtager af denne e-mail, eller hvis du

modtager den ved en fejltagelse, beder vi dig venligst informere afsender om fejlen ved at bruge svarfunktionen. Samtidig bedes du slette e-mailen med det samme uden at videresende eller kopiere den.

Til Forsyningstilsynet

Erhvervsministeriet har følgende bemærkninger til den fremsendte høring:

Erhvervsstyrelsens Område for Bedre Regulering (OBR) har modtaget bekendtgørelsesudkastet i høring.

OBR har følgende vurdering af udkastets administrative konsekvenser for erhvervslivet samt bemærkninger til Forsyningstilsynets vurdering af principperne for agil erhvervsrettet regulering.

Administrative konsekvenser

OBR har følgende bemærkninger om de administrative konsekvenser for erhvervslivet.

OBR vurderer, at bekendtgørelsesudkastet medfører administrative konsekvenser for erhvervslivet. De administrative konsekvenser består i, at elhandelsvirksomheder skal ændre oplysninger i deres fakturaer. Disse konsekvenser vurderes at være under 4 mio. kr., hvorfor de ikke kvantificeres nærmere.

Principper for agil erhvervsrettet regulering

Forsyningstilsynet har i forbindelse med præhøringen af bekendtgørelsesudkastet vurderet, at principperne for agil erhvervsrettet regulering ikke er relevante for de konkrete ændringer i bekendtgørelsesudkastet. OBR har yderligere ingen bemærkninger hertil.

Kontaktperson vedr. ovenstående oplysninger:

Pernille Grønvald Stentebjerg

Fuldmægtig

Tlf. direkte 3529 1713

E-post perste@erst.dk



METTE SLOTH HEDEGAARD (EM-DEP)

Direktionssekretær

Område 3

Slotsholmsgade 10-12
1216 København K
meshed@em.dk

Tif. 33 92 33 50
Mobil +45 91 33 70 46



EAN 5798000026001

Til Forsyningstilsynet, att. Peter Falstaff

Forbrugerombudsmanden har følgende bemærkninger til det fremsendte udkast til bekendtgørelse om elhandelsvirksomheders regninger og faktureringsoplysninger til slutkunder:

Formuleringen "oplysninger om muligheden for og fordele ved at skifte produkt eller leverandør" i § 2, stk. 1, nr. 12, m.fl.:

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at det vil være vildledende, hvis et energiselskab udelukkende fremhæver fordelene ved at skifte til et andet produkt, uden samtidig at oplyse om evt. forskelle mellem de produkter, der sammenlignes, og evt. risici.

Vi kan henvise til side 11-12 i vores energivejledning, hvor følgende fremgår:

"Hvis en handelsvirksomhed sammenligner sine priser med andre virksomheders priser, skal de produkter, som sammenligningen angår, være af samme art og kvalitet og i det væsentligt sælges på samme vilkår.

Sammenligner virksomheden sit produkt med et produkt, som ikke er identisk, skal forskellen fremgå klart af markedsføringen. Det skal også fremgå, om prisen forudsætter fravalg af visse ydelser, fx tilsendelse af faktura. Prissammenligningen skal dog altid være relevant.

Det vil være vildledende, hvis et ikke-miljøvenligt produkt sammenlignes med et miljøvenligt produkt, medmindre forskellen klart er fremhævet.

Det vil være vildledende prissammenligning, hvis en energihandelsvirksomhed sammenligner sin energileverance med variabel pris med en anden virksomheds fastprisleverance, hvis energihandelsvirksomheden ikke på en klar og tydelig måde beskriver forskellen mellem de to produkters karakteristika, og hvad risikoen er ved et produkt med variabel pris."

Det er vores vurdering, at det samme gør sig gældende for sammenligning mellem egne produkter, jf. sagsomtale i Forbrugerombudsmandens sag nr. 20/00077 (kan læses [her](#)).

Med venlig hilsen
På Forbrugerombudsmandens vegne

Anja Harild Friis

Fuldmægtig, cand.jur.

E-mail: aah@forbrugerombudsmanden.dk



Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Tlf. +45 4171 5032

Se vores *privatlivspolitik* på
forbrugerombudsmanden.dk

Forsyningstilsynet

att.
post@forsyningstilsynet.dk
pfal@forsyningstilsynet.dk
j. nr. 20/09952

29. oktober 2020

Høring vedr. udkast til bekendtgørelse om elhandelsvirksomheders regninger og faktureringsoplysninger til slutkunder

Forbrugerrådet Tænk har modtaget udkast til bekendtgørelse om elhandelsvirksomheders regninger og faktureringsoplysninger til slutkunder, og kan tilslutte sig udkastet med nedenstående bemærkninger.

Udkastet til bekendtgørelse synes ikke at tage ikke højde for forbrugernes behov for detaljeret information, når det drejer sig nye produkter baseret på hyppige prisændringer. Kravene til den specificerede regning bør således udover gennemsnitspriser også omfatte krav til adgang til de detaljerede tal-input over tid, der ligger bag gennemsnitsprisen.

Det er uklart hvilket behov hos forbrugerne, der opfyldes med dette oplysningskrav:

”en klar erklæring om, at alle energikilder også kan drage fordel af incitament, der ikke blev finansieret gennem de afgifter, som er angivet i opdelingen af prisen”

Hvis der ikke er en vægtig grund til at bruge plads på dette på fakturaen, bør det fjernes. Hvis det bibeholdes, bør det overvejes at omskrive teksten, så den gøres mere forståelig.

Vi står til rådighed for uddybning af ovenstående.

Med venlig hilsen

Vagn Jelsøe

Vicedirektør

Martin Salamon

Cheføkonom

NOTAT

Dato: 29. oktober 2020
Sag: 20/11568
Sagsbehandler: /LROS/ASJ

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens hørings svar vedr. udkast til bekendtgørelse om elhandelsvirksomheders regninger og fakturering til slutkunder (FSTS journalnummer 20/09952)

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har d. 25. september 2020 modtaget Forsyningstilsynets høring over bekendtgørelse om elhandelsvirksomheders regninger og faktureringsoplysninger til slutkunder.

ERHVERVSMINISTERIET

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Konkurrencerådet udgør en samlet uafhængig konkurrencemyndighed. De følgende bemærkninger afgives udelukkende som uafhængig konkurrencemyndighed.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har noteret, at nærværende udkast til bekendtgørelse har til formål at sikre gennemsigtighed omkring priser, vilkår mv. på køb af el, så det er let for slutkunder at foretage sammenligninger, jf. bekendtgørelsens § 1. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har desuden noteret at nærværende bekendtgørelse skal ses i lyset af, at bekendtgørelsen skal implementere dele af det omarbejdede elmarkedsdirektiv, jf. Europa-Parlamentets og Rådets Direktiv (EU) 2019/944 af 5. juni 2019, om fælles regler, for det indre marked for elektricitet.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen støtter overordnet regulering, der gør kunder bedre i stand til at vurdere, om de får det rigtige produkt til den rigtige pris, og til at foretage sammenligninger mellem udbydere. Dette er en forudsætning for, at kunderne kan agere aktivt og understøtte en velfungerende konkurrence mellem aktørerne på markedet. I forlængelse heraf støtter Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen også regulering, der gør det nemmere for slutkunder at forstå deres el-regning, da det kan bidrage til at styrke konkurrencen på detailmarkedet for el.

På det foreliggende grundlag er det Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens umiddelbare vurdering, at nærværende bekendtgørelse i det mindste ikke fører til, at det bliver vanskeligere for slutkunder at vurdere deres produkter og priser eller at foretage sammenligninger set i forhold til den nuværende regulering. Det er samtidig Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens opfattelse, at detailmarkedet for el generelt er præget af lav forbrugermobilitet, bl.a. fordi forbrugerne har vanskeligt ved at forstå markedet og sammenligne produkter. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen opfordrer derfor Forsyningstilsynet til at have fokus på, om der kan skabes endnu bedre rammer for, at slutkunderne kan foretage relevante sammenligninger af produkter og udbydere, da dette vil kunne styrke konkurrencen på markedet.

I den forbindelse er Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen bekendt med, at der er analyseret og testet en konkret model for en elfaktura, som på en række punkter er mere overskuelig og forståelig for forbrugerne, end det er i dag. Bl.a. viser testen, at andelen af el-forbrugere, der forstår basal information om fx pris og andelen af grøn strøm er 96 pct. pct. for den testede, simplere faktura mod kun 4 pct. i dag.

Hvis der indføres formkrav til elfakturaerne som dem, der er blevet testet, vil det således medvirke til at øge bevidstheden om pris og grønne el-produkter og gøre det nemmere for forbrugerne at sammenligne produkter. Det vil være til gavn for både konkurrence og den grønne omstilling.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har ikke yderligere bemærkninger til høringen.

Forsyningstilsynet
Torvegade 10
3300 Frederiksværk
Att.: Peter Falstaff

Sendt pr. e-mail: pfal@forsyningstilsynet.dk

H@LIGALAW.DK
28. OKTOBER 2020
SAGSNR: 1539

HØRINGSSVAR - UDKAST TIL BEKENDTGØRELSE OM ELHANDELSVIRKSOMHEDERS REGNINGER OG FAKTURERINGSOPLYSNINGER TIL SLUTKUNDER

Jeg har følgende bemærkninger til Forsyningstilsynets udkast til bekendtgørelse om elhandelsvirksomheders regninger og faktureringsoplysninger til slutkunder:

1. Udleveringsmåder for slutkundens regning og faktureringsoplysninger

Bekendtgørelsen bør ud fra et klarhedshensyn angive de udleveringsmåder, som elhandelsvirksomheden kan benytte til udlevering af slutkundens regning og faktureringsoplysninger. Jeg foreslår derfor, at bekendtgørelsens § 2, stk. 2 og § 3, stk. 2 justeres til:

Alle regninger og faktureringsoplysninger skal udleveres til slutkunden omkostningsfrit ved anvendelse af e-mail, digital post eller -selvbetjeningsløsning, almindelig post eller lignende individuel kommunikation. Elhandelsvirksomheden skal endvidere oplyse slutkunden om muligheden for vederlagsfrit at modtage en specificeret periodeopgørelse, jf. § 4.

På tilsvarende måde foreslår jeg, at § 4, stk. 1 justeres til:

Elhandelsvirksomheden skal på slutkundens anmodning fremsende en specificeret periode- og aconto regning omkostningsfrit ved anvendelse af e-mail, digital post eller -selvbetjeningsløsning, almindelig post eller lignende individuel kommunikation.

Hvis Forsyningstilsynet foretrækker, at selve bekendtgørelsen ikke angiver de udleveringsmåder, som elhandelsvirksomheden kan benytte, foreslår jeg alternativt, at Forsyningstilsynet udarbejder en kort vejledning til bekendtgørelsen, der uddyber, at individuelle kommunikationsformer såsom eksempelvis e-mail, digital post eller -selvbetjeningsløsning og almindelig post kan benyttes til udlevering af slutkundens regning og faktureringsoplysninger.

E-Boks er blevet en udbredt digital løsning til at sende individuel kommunikation, som en lang række virksomheder, herunder elhandelsvirksomheder gør brug af. Selvom e-Boks er en personlig digital postkasse, er det ikke nødvendigt at logge på selve e-Boks for at følge med i, om der er kommet ny post, da e-Boks sender en orienteringsmeddelelse via e-mail og/eller sms. I 2021 vil der blive lanceret en ny offentlig it-løsning for digital post, som skal leveres af Netcompany frem for e-Boks. I takt med at forskellige digitale post-løsninger – udover klassisk e-mail – bliver tilgængelige, bør

bekendtgørelsen ud fra et klarhedshensyn angive de udleveringsmåder, som elhandelsvirksomheden kan benytte til udlevering af regninger og faktureringsoplysninger.

Derudover gør flere elhandelsvirksomheder brug af – eller ønsker at gøre brug af – en digital selvbetjeningsløsning på elhandelsvirksomhedens hjemmeside til at samle de oplysninger, som en slutkunde skal modtage fra elhandelsvirksomheden, og til at sende regninger, faktureringsoplysninger, varslinger og anden kommunikation til den enkelte slutkunde. En digital selvbetjeningsløsning betyder, at alle slutkundens aftaledokumenter, regninger, faktureringsoplysninger og årsopgørelser, og andre lovmæssige og væsentlige oplysninger, såsom forbrugsoplysninger og -historik, er samlet ét sted, og at det er let for slutkunden at danne sig et samlet overblik.

Slutkunden tilgår sin personlige digitale selvbetjeningsløsning på elhandelsvirksomhedens hjemmeside ved at logge ind med brugernavn og password. I selvbetjeningsløsningen har slutkunden et "digitalt dokumentarkiv" og en "digital postkasse", som indeholder

- elaftalen, salgs- og leveringsbetingelser, gebyroversigt og evt. øvrige aftaledokumenter,
- regninger og faktureringsoplysninger,
- årsopgørelser,
- evt. rykkerskrivelser, krav om sikkerhedsstillelse, ophævelsesvarsling og meddelelse om tidspunkt for afbrydelse af elforsyning,
- påmindelsesskrivelser, fx påmindelse om udløb af fastprisperiode,
- varslingsskrivelser, fx om prisændring eller ændring af leveringsbetingelser,
- øvrig kommunikation, fx servicemeddelelse om at slutkundens årsopgørelse er tilgængelig eller om at slutkunden kan få overblik over udviklingen i sit elforbrug direkte i sin selvbetjeningsløsning mv., og
- slutaftale ifm. skift af elhandelsvirksomhed.

Den digitale selvbetjeningsløsning indeholder derudover en underside, hvor slutkunden kan følge sit elforbrug for mindst de tre foregående år eller for perioden fra slutkunden indgik elaftalen med elhandelsvirksomheden.

Det vil fremgå klart og tydeligt af salgs- og leveringsbetingelserne for slutkundens elaftale, at slutkunden vil modtage alle de oven for nævnte dokumenter, skrivelser og oplysninger i den digitale selvbetjeningsløsning på elhandelsvirksomhedens hjemmeside, medmindre slutkunden anmoder elhandelsvirksomheden om i stedet anvende en anden individuel kommunikationsform som fremsendelsesmåde.

Slutkunden skal oplyse sin e-mailadresse og/eller mobilnummer til elhandelsvirksomheden og vil få tilsendt en orienteringsmeddelelse via e-mail og/eller sms fra den digitale selvbetjeningsløsning, når der er modtaget en ny regning/ny post/ny(e)dokument(er) i selvbetjeningsløsningen. I lighed med e-Boks, er det således ikke nødvendigt at logge på selve selvbetjeningsløsningen for at følge med i, om der er kommet ny post.

Udkastet til bekendtgørelse om elhandelsvirksomheders regninger og fakturering til slutkunder implementerer bl.a. Elmarkedsdirektivets (2019/944) krav i artikel 18, stk. 2 om, at slutkunder skal modtage alle regninger og faktureringsoplysninger *omkostningsfrit*.

Jeg er opmærksom på, at et tilsvarende krav også på nuværende tidspunkt er gældende iht. § 5 i bekendtgørelse om energivirksomheders og bygningsejeres oplysningsforpligtelser overfor slutkunder om energiforbrug og fakturering m.v. (2016/1395), der implementerer artikel 11, stk. 1 i Energieffektivitetssdirektivet (2012/27).

Både efter de nugældende regler og den kommende bekendtgørelse, er det helt afgørende for at undgå unødvendige omkostninger til udlevering af regninger og faktureringsoplysninger – som i

sidste ende kan påvirke slutkundernes elpris – at elhandelsvirksomhederne kan benytte digitale postkasse- og selvbetjeningsløsninger, der indebærer simple og strømlinede fremsendelsesprocesser og dermed lave administrationsomkostninger, og som ikke er nødvendiggør betaling af omkostninger til tredjemand.

Fremsendelse af regninger og faktureringsoplysninger med almindelig post medfører betydelige omkostninger til både papir, kuverter, håndtering og postbefordring. Fremsendelse med e-mail vil ofte medføre væsentlige administrative omkostninger, bl.a. i forbindelse med håndtering af e-maillister, opfølgning på og evt. genfremsendelse af "bouncede" e-mails – og i visse tilfælde eftersendelse med almindelig post. Fremsendelse med fx e-Boks medfører ligeledes en række administrative omkostninger, bl.a. til håndtering af fremsendelseslister og koordinering, og forudsætter betaling af omkostninger til tredjemand (minimum DKK 2,42 pr. regning).

Udkastets § 4a, stk. 1, stiller krav om, at regningen skal angive hver energikildes bidrag til den elektricitet som aftages af slutkunden. Dette oplysningskrav vil bedst kunne opfyldes, hvis det er muligt at fremsende slutkundens regning i en digital selvbetjeningsløsning. Både udkastet til bekendtgørelse og Elmarkedsdirektivet (2019/944) har stor fokus på, at regningen skal være let at forstå og overskue for slutkunden. Muligheden for at fremsende slutkundens regning i en digital selvbetjeningsløsning, hvor elhandelsvirksomheden, i modsætning til fx almindelig post, e-Boks og e-mail, ikke skal tage hensyn til sideantal og/eller elektronisk dokumentstørrelse, vil understøtte, at oplysningerne om energikildebidrag kan forklares og evt. illustreres ved hjælp af figurer og grafiske virkemidler, der øger læsevenligheden, og at oplysningerne derudover kan gives for flere perioder, fx 1, 3, 6 og/eller 12 måneder.

Udover at omkostningerne reduceres, betyder fremsendelse af regninger og faktureringsoplysninger i en elhandelsvirksomheds digitale selvbetjeningsløsning, at slutkunden har sine regninger og faktureringsoplysninger samlet ét sted sammen med slutkundens øvrige dokumenter, der knytter sig til elaftalen, og hvorfra slutkunden med ét klik kan tilgå sit forbrugsoverblik. Det er derfor let for slutkunden at kontrollere regningen og faktureringsoplysningerne, hvilket er et af de bærende formål i Elmarkedsdirektivet (2019/944). Fremsendelse af regninger og faktureringsoplysninger i en elhandelsvirksomheds digitale selvbetjeningsløsning er således til fordel for slutkunden og ikke blot til fordel for elhandelsvirksomheden.

2. Regningens og faktureringsoplysningernes indhold

Udkastets § 2, stk. 1, § 3, stk. 1 og § 4, stk. 2 opregner en række oplysninger, der som minimum skal indgå i en regning. I tillæg hertil, opregner bestemmelsesternes stk. 3 og 4 flere oplysninger, der skal være "*tydeligt fremhævet*" og "*tydeligt adskilt*" fra andre dele af regningen og faktureringsoplysningerne.

Jeg er opmærksom på, at bestemmelserne skal implementere mindstekravene til oplysninger i Elmarkedsdirektivets (2019/944) bilag I. Imidlertid er det efter min opfattelse vanskeligt at "*tydeligt fremhæve*" og "*tydeligt adskille*" et større antal oplysninger i et og samme dokument. Jeg anmoder derfor om, at Forsyningstilsynet udarbejder illustrerende eksempler på henholdsvis en regning og faktureringsoplysninger, der efter Forsyningstilsynets opfattelse er i overensstemmelse med oplysningskravene i §§ 2, 3 og 4, som enten vedlægges som bilag til bekendtgørelsen eller indgår i en supplerende vejledning til bekendtgørelsen.

Direktivets bilag I, pkt. 1.2, g)-i) angiver, at hhv. **i)** oplysninger om slutkundens rettigheder vedrørende udenretslig bilæggelse af tvister og kontaktoplysninger for den ansvarlige instans, **ii)** det fælles kontaktpunkt og **iii)** link/henvisning til sammenligningsværktøjer også skal være tydeligt fremhævet og tydeligt adskilt fra andre dele af regningen og faktureringsoplysningerne. Disse oplysningstyper bør derfor ikke blot opregnes i § 2, stk. 1, § 3, stk. 1 og § 4, stk. 2, men også i bestemmelsesternes stk. 4.

3. Oplysninger om miljøpåvirkning

Udkastets § 4a, stk. 2, nr. 2 stiller krav om, at slutkunden skal have "*oplysninger om miljøpåvirkning*". Jeg gør opmærksom på, at de almindelige vildledningsbestemmelser i markedsføringslovens §§ 5 og 6 indebærer, at der gælder forholdsvis snævre rammer for de informationer, som en erhvervsdrivende kan give forbrugere om sin påvirkning af miljøet. Det betyder bl.a., at den erhvervsdrivende normalvis skal kunne fremlægge dokumentation for informationens rigtighed fra en uafhængig tredjemand – ofte i form af en livscyklusanalyse - og at der generelt skal være enighed om beregningsmetoden. Jeg foreslår derfor, at bestemmelsen i § 4a, stk. 2, nr. 2 justeres, så den specifikt opregner de konkrete oplysninger, som elhandelsvirksomheden skal give om miljøpåvirkning, således at elhandelsvirksomheden ikke risikerer at gå for langt ift. markedsføringslovens rammer.

- oOo -

Jeg står naturligvis til rådighed, hvis I ønsker at jeg skal uddybe mine bemærkninger yderligere.

Med venlig hilsen

Heidi Lindberg Andersen

Forsyningstilsynet
Torvegade 10
3300 Frederiksværk

Sendt til post@forsyningstilsynet.dk, kopi til
pfal@forsyningstilsynet.dk
J.nr.: 20/09952

29. oktober 2020

Høringssvar vedrørende bekendtgørelse om elhandelsvirksomheders regninger og faktureringsoplysninger til slutkunder

Norlys takker for muligheden for at afgive høringssvar til bekendtgørelse om elhandelsvirksomheders regninger og faktureringsoplysninger til slutkunder (faktureringsbekendtgørelsen), som er en del af implementeringen af Elmarkedsdirektivet i dansk lov.

Norlys afgav også høringssvar til lov om ændring af elforsyningsloven (implementering af elmarkedsdirektivet), hvor man generelt så positivt på lovforslagets forslag til ændringer af elforsyningsloven – dog med undtagelse af en række elementer.

Som medlem af Dansk Energi bakkes der op om dennes høringssvar, mens Norlys også ser behov for at bidrage med egne nuancer og tilføjelser hertil. Dette fremgår af nærværende høringssvar.

I dette høringssvar leveres først en række overordnede kommentarer til bekendtgørelsen, hvorefter der vil fremgå en række kommentarer af mere specifik karakter til bekendtgørelsens enkelte dele, herunder særligt de fremlagte krav til elregninger og faktureringer.

Om Norlys

Norlys er Danmarks største integrerede energi- og telekoncern med over 1,5 mio. kundeforhold. Norlys er et forbrugerejet selskab med over 700.000 andelshavere. Vi er fast forankret i Jylland – fra Vendsyssel i nord til grænsen i syd. Norlys repræsenterer hele værdikæden af energisystemet med produktion af vedvarende energi, salg af el og gas til over 750.000 kunder og transport af el til forbrugerne i vores forsyningsområde via netselskabet N1. Norlys' samlede aktiviteter inden for vedvarende energi varetages gennem medejerskab af Eurowind Energy A/S som er en af Europas største udviklere indenfor landbaseret vind og sol. De næste 5 år kommer vi til at investere 10 mia. kr. for at styrke den grønne omstilling og digitalisering af Danmark.

Overordnede bemærkninger til bekendtgørelsen

I dette afsnit ønsker Norlys at fremhæve en række pointer og anbefalinger, som vi finder essentielle for, at faktureringsbekendtgørelsen implementeres succesfuldt i dansk lovgivning – uden at lægge for mange administrative byrder og begrænsninger på de danske elhandelsvirksomheder.

Konkret vil Norlys fremhæve følgende bekymringer forbundet med bekendtgørelsesudkastet, som gennemgås enkeltvis nedenfor:

- **Kort tidsfrist for ikrafttrædelse** skaber risiko for dyr og problemfyldt implementering af bekendtgørelsen
- **Massive administrative omkostninger** ved implementering af nye fakturakrav i IT-systemerne
- **Mange komplicerede krav til elregningen** vil skabe mindre værdi for kunden
- **Bedre udnyttelse af de digitale muligheder** vil sikre en bedre og mere tidssvarende kundeoplevelse

Kort tidsfrist for ikrafttrædelse skaber risiko for dyr og problemfyldt implementering af bekendtgørelsen

I Norlys anser vi en implementeringsfrist til d. 1. januar 2020 som værende urealistisk at gennemføre, da der er tale om en omfattende ændring af regningslayoutet – det vil ikke blot være umuligt at nå for os, men sandsynligvis for hele branchen, hvilket også påpeges i Dansk Energis hørings svar.

Vi estimerer i Norlys, at det vil kræve op til cirka 420 timer i alt – herunder både internt og eksternt tidsforbrug - at implementere den rettelse af regningslayoutet, som nærværende bekendtgørelse lægger op til. Vi kan først igangsætte en rettelse af regningslayoutet, når vi har den endelige bekendtgørelse, så de konkrete krav, der stilles til elregningen- og fakturaen, er fuldt ud kendte. Derudover stiller ENS' bekendtgørelse om "energivirksomheder og bygningsejeres oplysningsforpligtelse over for slutkunder om energiforbrug og fakturering mv." yderligere særlige krav til fakturaen, som vi har behov for konkret at kende, før vi igangsætter en rettelse af vores system. Denne er aktuelt i høring med svarfrist d. 9. november 2020. Vi anser det altså ikke som rimeligt at igangsætte en sådan udvikling på baggrund af to bekendtgørelser, som er i høring. Vi er derfor nødsaget til at afvente med at starte processen, indtil der foreligger to endelige bekendtgørelser, så vi ved nøjagtigt, hvad der skal ændres, og så vi undgår at udføre dobbeltarbejde og ende i en endnu mere omkostningsfuld proces.

I praksis vil denne meget pressede implementeringsproces efterlade elhandelsvirksomhederne med urimeligt kort tid til at foretage de nødvendige systemmæssige ændringer for at implementere kravene i bekendtgørelsen – i bedste fald maksimalt 4 uger, hvoraf en del falder over julen. Dette kan på ingen måde accepteres.

Til trods for, at de endelige krav endnu ikke er kendte, er Norlys i dialog med IT-leverandøren for at vurdere en implementeringsplan. I bedste fald kan Norlys modtage den første mulige leverance i uge 6/2021, men dette forudsætter, at der foreligger en endelig faktureringsbekendtgørelse senest d. 1. november 2020, hvilket anses som urealistisk. Dette betyder, at vi ikke kan implementere rettelserne i regningslayoutet før den næste mulige leverance, hvilket er uge 19/2021. Hertil bruger vi typisk 2-3 uger på at teste systemet, hvortil vi skal lægge egen tid til tilpasning og trimning af det nye regningslayout.

Norlys anser derfor den tidligst mulige dato for ikrafttrædelse af bekendtgørelsen som værende i uge 21-22/2021. I forlængelse heraf noterer vi os, at manglende efterlevelse af de nye regningskrav kan straffes med bøde fra 1/1-2021, hvilket anses som utilstedeligt og retssikkerhedsmæssigt betænkeligt.

Hertil kommer overvejselsen om, at en meget kort implementeringsfrist vil betyde, at de mange elskaber, som i en proces som denne er afhængige af eksterne IT-leverandører, vil efterspørge de samme ydelser inden for en meget kort periode. Dette kan både betyde, at udgifterne vil stige, samt at nogle selskaber ikke vil kunne nå at modtage den efterspurgte ydelse, før fristen er udløbet.

Vi bakker således i Norlys op om Dansk Energis hørings svar, hvor det pointeres, at der lægges op til en urimeligt kort implementeringsproces og det foreslås, at implementeringsfristen flyttes til 1. juli 2021. En alt for kort implementeringsfrist øger ikke 'blot' risikoen for fejl og forvirring og skaber øgede udgifter - det øger også risikoen for en problemfyldt implementering, der i sidste ende vil ramme slutkunderne. Derfor vil en forhastet implementering, som dette lægger op til, hverken være til gavn for forbrugerne eller branchen.

Massive administrative omkostninger ved implementering af nye fakturakrav i IT-systemerne

I dag sætter den eksisterende bekendtgørelse en lang række krav til kundernes elregning og for mange er regningen allerede unødvendig kompliceret og svær at forstå. Med den nye bekendtgørelse stilles der yderligere krav til elregningen. Krav der både vil tilføje elregningen yderligere kompleksitet for kunden og samtidigt påføre elhandelsvirksomheden yderligere omkostninger til implementering og drift af disse nye krav. Norlys har svært ved at se, hvordan kundefordelen af disse nye krav står mål med den øgede kompleksitet og de administrative omkostninger.

Norlys bakker her igen op om Dansk Energis bemærkninger i deres hørings svar til vurderingen af de administrative omkostninger og er noget uforstående over for, hvorfor man i Erhvervsstyrelsen anvender Forsyningstilsynets (FSTS) vurdering, selv om FSTS selv har påpeget, at man hverken har forudsætninger eller kompetencer til at vurdere omfanget heraf.

Dertil kan Norlys yderligere tilføje at implementeringen af de nye krav forventeligt vil medføre en administrativ byrde og økonomisk omkostning på op mod 420 timer til implementering, med en samlet omkostning på omkring 0,5 mio. kr. Følgende elementer vurderer Norlys vil være særligt omkostningstunge, både eksternt såvel som internt:

- Udarbejdelse af oplæg til regningslayout inden for nuværende rammer
- Trimming af test og produktionsmiljøer
- Test og uddannelse af vores medarbejdere i håndtering af det nye system
- Udrulning til kunderettede funktioner og tilpasninger til vores hjemmeside.

De forskellige ovennævnte aktiviteter kræver, at vi kender de konkrete rammer for ændringen i regningslayoutet, hvilket forudsætter, at der ligger to endelige bekendtgørelser (jf. ovennævnte afsnit) – og vi mener, som nævnt, ikke, at vi på baggrund af et hørings svar alene kan sætte gang i en så omfattende proces.

Dette står i skarp kontrast til, hvad Område for Bedre Styring (OBR) og FSTS anslår, hvor det er vurderet, at der vil være en samlet omkostning på 50-75 timer for i alt 45 selskaber, hvilket opføres til maksimalt 3,4 millioner kroner for hele branchen.

Dette er også milevidt fra, hvad branchen - ifølge Dansk Energi - anslår, at ressourceforbruget ved implementering af faktureringsbekendtgørelsen vil være. For yderligere detaljer henvises til Dansk Energis høringsvar.

På baggrund af ovenstående gennemgang er Norlys af den klare overbevisning, at man i FSTS og Erhvervsstyrelsen har undervurderet det store ressourceforbrug, det vil kræve for branchen at foretage denne markante ændring af regningslayoutet.

I den forbindelse vil Norlys bede FSTS og Erhvervsstyrelsen om at revurdere den administrative byrde, som denne bekendtgørelse vil medføre, og som logisk konsekvens heraf revurdere implementeringsfristen for denne bekendtgørelse.

Mange komplicerede krav til elregningen vil skabe mindre værdi for kunden

I Norlys' høringsvar vedrørende lovforslag om ændring af lov om elforsyning (implementering af elmarkedsdirektivet) blev der lagt klar vægt på, at elmarkedsdirektivet bør implementeres med størst mulige frihedsgrader for elhandelsvirksomhederne ift. udformning af regninger, fakturaer, kontrakter mv.

En stor del af elhandelsvirksomhedens muligheder for at differentiere sig i markedet går via den kommunikation, der er med kunden, herunder regninger, kontrakter mv. Der er altså et konkurrencebarometer i og med, at øget regulering vil begrænse virksomhedernes muligheder. Dertil vil dette også mindske muligheden for at skabe mere værdi for kunden.

Derfor ærgrer vi os i Norlys over, at denne bekendtgørelse i langt højere grad er begrænsende for elhandelsvirksomhederne end den er frisættende – og i visse tilfælde vurderer vi, i tråd med Dansk Energi, at der med kravene i denne bekendtgørelse er tale om overimplementering af Elmarkedsdirektivet.

Som nedenstående gennemgang af de mere specifikke kommentarer vil illustrere, er der en lang række krav til elhandelvirksomhedernes regninger og fakturaer i nærværende bekendtgørelse, som vil gøre det uoverskueligt, kompliceret og omkostningsfuldt, hvilket ikke vil være til gavn for hverken forbrugerne eller elhandelsvirksomhederne.

Særligt skal det nævnes, at den nye bekendtgørelse 1) *ikke* vil give et bedre overblik over elregning, 2) i sidste ende vil resultere i øgede omkostninger for elhandelsvirksomheden og derved ende i stigende priser, samt 3) medføre, at kunden går glip af innovation i elregningen, når der stilles så mange og så specifikke krav til information på elregningen.

Bedre udnyttelse af de digitale muligheder vil sikre en bedre og mere tidssvarende kundeoplevelse

I direkte forlængelse af ovenstående og i tråd med Dansk Energis høringsvar, så mener vi i Norlys, at man bør udnytte de digitale muligheder langt bedre. Vi ved allerede, at betalinger fra kunder i allerstørst grad foretages elektronisk eller digitalt, hvorfor det også vil give mening at digitalisere flere af de mere komplekse krav.

Vi mener generelt set, at det er unødvendigt med håndfaste krav til en elregning, som er svære og komplekse at udfylde – disse kan og bør håndteres online, så kunderne får en mere overskuelig regning og elhandelsvirksomhederne ikke begrænses i deres frihed til at udforme denne. De digitale muligheder kan sikre, at vi rammer forbrugerne, *hvor* det er relevant og *når* kunden selv finder det relevant.

Vi mener derfor, ligesom Dansk Energi, at sådanne elementer bør håndteres online, hvorfor vi også vil opfordre til, at flere dele af elregningen kan håndteres via digitale selvbetjeningsplatforme. Dette vil give kunden mulighed for selv at søge informationen og ikke gøre elregningen unødvendigt uoverskuelig. De specifikke punkter i bekendtgørelsen, hvori vi opfordrer til, at man håndterer det online, fremgår i nedenstående specifikke kommentarer.

Kommentarer af specifik karakter

I nedenstående del af høringssvaret gives kommentarer til bekendtgørelsens enkelte dele, herunder særligt de specifikke krav til elregningen.

§ 1:

Som nævnt i de overordnede pointer, er en stor del af tilføjelserne til den eksisterende faktureringsbekendtgørelse en begrænsning af elhandelsvirksomhedernes frihedsgrader. Udviklingen af et nyt regningslayout indeholder mange nye elementer, som ikke hører til på en elregning, men nærmere på en selvbetjeningsportal.

Vi bakker naturligvis op om, at elregningen skal være mere brugervenlig og transparent, men vi ser ikke nødvendigvis øget regulering og deraf flere krav til elregning som det rigtige middel til at opnå dette.

§§ 2-4:

I forlængelse af kommentaren til § 1, så bliver kravene udmøntet her under § 2 til regningens indhold, mens indholdet til aconto fakturering fremgår i § 3, samt en specificering heraf fremgår af § 4. De enkelte krav går meget ofte igen på tværs af paragrafferne, hvorfor Norlys' specifikke kommentarer til de enkelte punkter på tværs af §§ 2-4 fremgår herunder.

§ 2, punkt 10) Norlys mangler nærmere specificering af dette punkt, da vi er i tvivl om, hvorvidt det er ment som den udløbsdato på den aftale, som kunden bliver faktureret for, eller om det også gælder fremtidige aftaler. For eksempel kan kunden have en fastprisaftale, der gælder til 31/12-2020, men samtidig kan kunden allerede have tegnet en ny fastprisaftale, der gælder frem til 31/12-2021.

Ændringsforslag: Da man kan tolke på ordet "aftaleperiode", bør §2, punkt 10 specificeres via en tekst, der er mere præcis og konkret, så der ikke skabes forvirring. Konkret kunne teksten forfattes således: "Kontraktperiodens udløb vises for kunden på det fakturerede produkt. Der angives, hvilket produkt slutkunden flyttes over på ved udløb af denne aftale."

§§ 2-3, punkt 3 og § 4 stk. 4: Under disse punkter introduceres begrebet "produktbetegnelse". Norlys vil gerne bede om en redegørelse for, hvad produktbetegnelsen præcist dækker over. Vi vil gerne bede Forsyningstilsynet tage stilling til, om man kunne videregive denne oplysning gennem henvisning til egen hjemmeside på elregningen-/faktureringen.

§§ 2-4, punkt 5) Norlys vil gerne bede Forsyningstilsynet bekræfte, om det er korrekt forstået, at det er den samlede pris for levering af el fordelt ud på det samlede antal leverede kWh. Hvis dette er korrekt forstået, vil Norlys gerne påpege, at der er forskel på, hvordan det er opgjort her og hvordan det er opgjort på elpris.dk, hvorfor der opfordres til, at man opdeler beregningen i faste og variable priser.

§ 2, punkt 13, § 3, punkt 11, § 4, punkt 21) Norlys vil endvidere påpege, at en sammenligning af priser på elregning- og fakturering med priser på elpris.dk blot vil skabe mere forvirring for kunden end egentlig transparens og gennemskelighed på elregningen. Dette begrundes ved, at priser på elregninger- og faktureringer er bagudrettede priser, mens priserne på elpris.dk er "nye" priser. Derfor vurderer Norlys altså hverken, at det vil være til gavn for kunden eller elhandelsvirksomheden, at en sådan henvisning skal fremgå af elregningen- og faktureringen.

Ændringsforslag: Norlys foreslår, at man undlader henvisning til elpris.dk på elregninger- og faktureringer, da det er sammenligning af to forskellige pristyper.

§ 2, punkt 9 og § 3, punkt 7) Her har vi behov for nærmere specificering af, hvad der menes med "tilslutnings- eller identifikationskode". Vi er i Norlys i tvivl, om der her blot henvises til aftagenummer eller målerpunkt ID, hvorfor det ingen mening giver at gentage i sætningen.

§§ 2, punkt 12 og 13, §3 punkt 13, § 4 punkt 20 og 21) Som det blev påpeget i de overordnede pointer, bør disse punkter ikke medtages på elregningen, da disse data bedre og mere overskueligt for både elhandelsvirksomhed og kunde kan præsenteres i en selvbetjeningsløsning, herunder en app, hjemmeside eller lignende. Formålet med en elregning er at oplyse kunden om de relevante forhold vedrørende deres abonnement, mens fordele ved at skifte leverandør eller produkt nærmere hører til på en hjemmeside. Det bør derfor ikke indgå som et krav til elregningen. Herudover giver det plads til betydelig fortolkningsrum elhandelsvirksomhederne imellem, hvorfor oplysningsværdien kan svinge og elhandelsvirksomhederne dermed stilles forskelligt i et konkurrenceperspektiv.

Herudover stiller vi os uforstående over for, at der er krav om link til sammenligningsværktøj - henvisning til elpris.dk - i en situation, hvor du har en kunde, der via en kontrakt har en bindingsperiode, og dermed opfordre kunden til at finde en anden leverandør eller produkt - kunden har jo netop bundet sig ved at indgå en kontrakt.

Ændringsforslag: I tråd med Dansk Energis ændringsforslag, mener vi også, at det bør præciseres, at elhandelsvirksomhederne kan anføre en mere generisk tekst om: "at der er mulighed for og kan være fordele ved at skifte produkt eller leverandør". Herudover ønsker vi muligheden for, at denne henvisning kan være til egne produkter, da det ikke giver mening, at vi som elhandelsvirksomhederne skal sidde og henvise til konkurrenters produkter på en faktura til vores egen kunde.

§ 2, punkt 15, § 3, punkt 13 og § 4, punkt 23) Dette mener vi i Norlys ikke, er til regningens formål. Kundens rettigheder vedrørende tvistbilæggelse fremgår ligeledes af kundens kontrakt og vil tilføre regningen yderligere kompleksitet. Derfor foreslår vi, ligesom Dansk Energi, at man udnytter de digitale muligheder bedre, og gør det til et krav, at man informerer om det på egen hjemmeside frem for på en elregning.

§§ 2-3, stk. 2) Norlys er indforstået med, at regninger og faktureringsoplysninger skal udleveres til slutkunden omkostningsfrit. Men det er klart, at en øget administrativ byrde i forbindelse med implementeringen af nye krav hertil vil blive internaliseret i priserne.

§§ 2-4, stk. 3 og 4:

I stk. 3 og 4 fremsættes der en række krav til elementer på elregningen, som skal være "tydeligt fremhævet" og "tydeligt adskilt fra andre elementer". For det første er det, som nævnt i de overordnede pointer, helt centralt for elhandelsvirksomheder at have ret til at designe og udvikle egen regning og faktura, da dette er en mulighed for kommunikativt at differentiere sig fra andre elhandelsvirksomheder – det påvirker altså konkurrencen på markedet. Samtidig vil mindre frihed til elhandelsvirksomhederne i deres kommunikation mindske muligheden for at skabe bedre tilbud og værdi for kunderne. Derfor foreslår vi også her, at man informerer om dette via digital platform nærmere end på en elregning.

Hernæst er der et basalt og klargørende issue ift. § 2-4, stk. 3 og 4, da vi i Norlys er i tvivl om, hvad man mener, når man skriver, at noget skal være "tydeligt fremhævet" og tydeligt adskilt fra andre elementer".

§§ 2-4, stk. 3, punkt 1) Norlys vil gerne bede Forsyningstilsynet uddybe, hvad der menes med "opdeling af prisen". Vi kan se en potentiel udfordring, hvis der er tale om en prisopdeling i netområder og hvis der er tale om en opdeling i henhold til den tidsdifferentierede tarif. Og denne udfordring vil øges i takt med en stigning i anvendelsen af tidsdifferentierede tariffer.

§§ 2-4, stk. 3, punkt 2) Dette mener vi i Norlys ikke, er til regningens formål. Derfor foreslår vi, ligesom Dansk Energi, at man udnytter de digitale muligheder bedre, og gør det til et krav, at man informerer om det på egen hjemmeside frem for på en elregning.

Derudover undrer vi os i Norlys over, om dette ikke blot er en del af den tidligere nævnte produktbetegnelse (punkt 3) eller om det er selve certifikatet for produktet, der skal angives. Hertil er der brug for specificering.

§4, punkt 15) Norlys vil bede om en bekræftelse eller på anden vis forklaring af dette punkt, da vi helt basalt ikke forstår, hvad der menes med punktet. Her indgår sandsynligvis også en tastefejl ved "aflæsning".

§ 4a

Dette mener vi i Norlys ikke, er til regningens formål. Derfor foreslår vi, ligesom Dansk Energi, at man udnytter de digitale muligheder bedre, og gør det til et krav, at man informerer om det på egen hjemmeside frem for på en elregning.

Vi er enige med Dansk Energi i, at man her kan opbløde kravet således, at elhandelsvirksomheden er forpligtet til at oplyse om, at energikilderne bidrager til den aftagne elektricitet, men med en henvisning til en hjemmeside, hvor den konkrete produksammensætning fremgår. Således vil dette overskueliggøre elregningen og gøre den mindre lang og omkostningsfuld at udforme.

§ 7

Jf. de overordnede pointer i høringssvaret.

Såfremt der er behov for yderligere kommentarer til eller uddybning af ovenstående, står Norlys selvfølgelig til rådighed. I så fald kontaktes Nikolaj Nørregård Rasmussen på nikras@norlys.dk eller undertegnede på jaksmi@norlys.dk.

Med venlig hilsen

Jakob Hviid Smith, Norlys, Public Affairs

Forsyningstilsynet
Torvegade 10
3300 Frederiksværk

Ikast, 27. oktober 2020

Att.: Hr. Peter Falstaff

post@forsyningstilsynet.dk

pfal@forsyningstilsynet.dk

Scanenergis høringssvar til bekendtgørelse om elhandelsvirksomheders regninger og faktureringsoplysninger til slutkunder, journal nr. 20/09952

Scanenergi takker for muligheden for at afgive høringssvar til bekendtgørelse om elhandelsvirksomheders regninger og faktureringsoplysninger til slutkunden.

Vi har videregivet vores synspunkter til Dansk Energi, og vi støtter derfor op om deres høringssvar og er enige i de fremførte synspunkter.

Vi vil dog gerne gøre opmærksom på, at ikrafttrædelsesdatoen 1. januar 2021 virker urimelig kort. Det samlede lovforslag herunder indeværende bekendtgørelse kendes først endeligt primo december. Det vil sige, at vi først herefter har mulighed for at påbegynde arbejdet med udarbejdelsen af et nyt fakturalayout, gennemføre de nødvendige IT systemmæssige ændringer, der bl.a. indeholder kravspecifikation til IT leverandøren, IT leverandøren skal kode opgaven og implementering med test gennemføres inden 1. januar 2021. Dette svarer reelt til en implementeringstid på ca. 2 uger lige op til en ferieperiode med efterfølgende gennemførelse af årsafregningen på elleverancer.

Er implementeringsfristen 1. januar 2021 vil det være en umulig opgave at imødekomme de nye, omfattende krav til fakturaen.

Vi er enige med Dansk Energi i, at en implementeringsfrist 1. juli 2021, vil give os og vores IT leverandør en reel mulighed for at implementere kravene på en fornuftig og mere hensigtsmæssig vis.

Venlig hilsen

Scanenergi A/S



Jens Jacobsen
Direktør



Birgitte Haurum
Økonomidirektør

Forsyningstilsynet
Torvegade 10
3300 Frederiksværk

Vedr. journalnr. 20/09952.

28. oktober 2020

Høringssvar til bekendtgørelse om elhandelsvirksomheders regninger og fakturering til slutkunder

Vores ref. MIKJE

Ørsted Salg & Service A/S (Ørsted) takker for muligheden for at afgive høringssvar vedr. bekendtgørelse om elhandelsvirksomheders regninger og fakturering til slutkunder.

Det er vores opfattelse, at der er en lang række begreber og krav, der kan give anledning til uklarheder og forsinke implementeringen af et nyt regningslayout samtidig med at der også kommer nye krav til de samme regninger via bekendtgørelse om energivirksomheder og bygningsejeres oplysningsforpligtigelser over for slutkunder om energiforbrug og fakturering mv.

Uklarheder er svære at håndtere i implementeringen af nyt regningslayout, da mange af kravene er indbyrdes afhængige i forhold til f.eks. pladsen på regningen. Der skal derfor bruges unødvendig meget tid på fortolkninger, der burde fremgå af bekendtgørelsen, hvilket påvirker estimeringen af ressourceforbruget i en meget negativ retning.

Nogle af kravene kræver nye individuelle beregninger eller oplysninger, der skal overføres til regningerne fra selve billingsystemet og det kræver involvering af højt specialiserede IT-folk, der skal bookes, onboardes mv. til projektet ligesom det er nødvendigt at gennemføre en omfattende test af ændringerne inden de sættes i produktion.

Ørsted kan ikke genkende vurderingen af, at implementeringsomkostningerne for hele branchen vil være under 4 mio. kr. Jf. Høringsbrevet og det kunne være interessant at få uddybet denne påstand.

Alt i alt er det urealistisk at gennemføre alle ændringerne pr. 1. januar 2021, når den endelige bekendtgørelse først forventes udstedt omkring 1. december 2020.

Ørsted opfordrer derfor på det kraftigste til, at implementeringsfristen udskydes til 1. juli 2021, da det vil være en mere realistisk dato i forhold til omfanget af ændringerne og være med til at minimere omkostningerne til selve implementeringen.

Overordnet virker det som et tilbageskridt at kræve så mange detaljer tilføjet på en regning, når meget af kommunikationen i dag foregår digitalt mellem både husholdningskunder og erhvervskunder.

Ørsted kan i forbindelse med erhvervskunder konstatere, at regningen i traditionel forstand mister sin værdi som kommunikationskanal fordi:

- 1) Mange erhvervsvirksomheder ønsker regningerne fremsendt elektronisk, så de automatisk kan indlæses i div. bogholderi- og betalingsystemer. I denne indlæsning er der mange detaljer, som går tabt.
- 2) Regninger til det offentlige skal sendes via OIO-standarden og der kommer grafer mv. ikke med ligesom div. tekster også kan blive frasorteret.
- 3) Typisk bogføres og betales regningerne af andre personer end dem, som forhandler og indgår aftalerne og derved rammes den tiltænkte målgruppe ikke.

Det vil derfor give meget mere mening, at dele af den pligtige information flyttes eller der henvises til andre medier som f.eks. hjemmesider, selvbetjeningsløsninger mv.

Konkret ønsker vi afklaring om:

§4, stk. 2, litra 3. Pristypen – Hvad forstås ved pristypen? Hvis det er fastpris eller variabel pris er der behov for definition af månedspriser og kvartalspriser.

§4, stk. 2, litra 4. Produktbetegnelsen – Er det produktnavnet eller?

§4, stk. 2, litra 10. Hvad menes der med "dog kun hvis disse aktuelt skal betales" ?

§4, stk. 2, litra 12. "Kontraktperiodens udløb samt angivelse af, hvilket produkt slutkunden flyttes over på ved udgangen af aftaleperioden"

Ifølge Direktivets Bilag 1 står der under pkt. d) "datoen for kontraktens udløb, hvis det er relevant" Umiddelbart virker formuleringen i udkastet til bekendtgørelsen som en overimplementering og bør omformuleres.

En del kunder har i øvrigt aftaler, der løber uendeligt indtil kunderne opsiger aftalerne. Hvordan skal kontraktperiodens udløb angives i disse tilfælde?

Ofte har kunderne flere kontrakter i forlængelse af hinanden. Hvordan skal dette håndteres på de enkelte regninger? Er det den allersidste kontrakts udløbsdato, der skal angives eller er det indeværende kontraktperiodes udløbsdato?

§4, stk. 2, litra 14. Det virker mere hensigtsmæssigt for forståelsen, at dele dette krav op i to krav, så der er et punkt med installationsadresse mv. og et punkt med adgang til selvbetjening, da det er to forskellige ting.

§4, stk. 2, litra 15. Hvad forstås der med "af læsning" Er der tale om en stavefejl eller?

§4, stk. 2, litra 19, 20, 21 og 23. Det vil give meget mere mening, hvis informationer om fremtidig produktændring, muligheden for at skifte produkt eller leverandør samt link til prissammenligninger mv. blev flyttet over til leveringsaftalen, leverandørernes hjemmeside og/eller selvbetjening.

§4, stk. 3, litra 2. Hvad forstås der med "en klar erklæring om, at alle energikilder også kan drage fordel af incitament, der ikke blev finansieret gennem de afgifter, der er angivet i opdelingen af prisen" ?
Der er behov for en præcisering og et evt. generisk tekstforslag, der vil kunne imødekomme kravet.

§4 a, Angivelse af energikilder. For overskuelighedens skyld vil det give god mening, hvis der kunne henvises til hjemmeside eller selvbetjening, når oplysningerne skal fremgå på produktniveau.

En del erhvervskunder har flere produkter og benytter i stigende grad samfakturering af flere målesteder på samme regning for at minimere ressourceforbruget. I disse tilfælde vil kravet om angivelse af energikilder på produktniveau resultere i en meget lang og uforståelig regning.

Såfremt der er behov for en uddybning af ovenstående, er I meget velkomne til at kontakte mig.

Med venlig hilsen
Ørsted Salg & Service A/S

Mikael Jensen
Senior Lead Commercial Developer
mikje@orsted.dk
Tlf. +45 99554083