

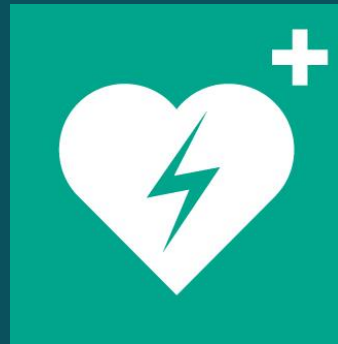
# VELKOMMEN TIL DETAILMARKEDSFORUM

25. april 2023

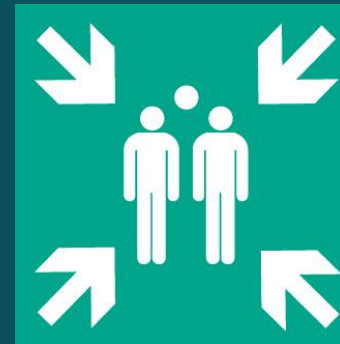
*Steffen Damm Hansen – Markedsudvikler – Detailmarkedet  
Energinet Systemansvar*



NØDDUGANGE



HJERTESTARTER



SAMLINGSSTED

## PROGRAM

Tidspunkt	Emne
09:30-10:00	ANKOMST OG REGISTRERING
10:00-10:10	VELKOMST V/ STEFFEN DAMM HANSEN, ENERGINET
10:10-10:30	NYT OM ENERGINETS TARIFARBEJDE V/ DAVID HARTZ, ENERGINET
10:30-11:00	ELFORBRUGERNES OMKOSTNINGER VED STRØMAFBRUD V/ METTE UHRE NIELSEN, ENERGINET
11:00-11:15	PAUSE
11:15-11:45	DETAILMARKEDSFORHOLD – STATUS PÅ IGANGVÆRENDE METODEÆNDRINGER V/ KARSTEN FEDDERSEN, ENERGINET
11:45-12:00	DATAHUB 3.0 – STATUS PÅ UDVIKLINGEN V/MØGENS JUUL SASS-PETERSEN, ENERGINET
12:00-12:30	ELMARKEDET FRA ET FORBRUGERPERSPEKTIV ANNO 2023 V/ SØREN PEDERSEN, WILKE
12:30-13:30	FROKOST OG NETWORKING
13:30-14:00	PRINCIPPER FOR ADFÆRDSBASERET FORBRUGERREGULERING OG CASES V/FLEMMING STEEN NIELSEN, KONKURRENCE OG FORBRUGERSTYRELSEN
14:00-14:50	DIALOG OG DISKUSSION I GRUPPER: HVORDAN FASTHOLDER OG FREMMER VI AKTIVE FORBRUGERE?
14:50-15:00	AFSLUTNING V/STEFFEN DAMM HANSEN, ENERGINET

## Elforsyningslovens §5, nr. 4

# DEFINITION – HVAD ER EN AKTIV KUNDE?

## Aktive kunder skaber et velfungerende detailmarked

Begrebet aktive kunder dækker både husholdninger og virksomheder, som:

- Handler i fællesskab
- Forbruger eller lagrer egenproduceret elektricitet.
- Sælger egenproduceret elektricitet.
- Deltager i fleksibilitetsordninger eller energieffektivitetsordninger
- Har som forudsætninger, at ovenstående aktiviteter ikke udgør denne primære forretnings- eller erhvervsmæssige virksomhed.

§ 2. Loven finder anvendelse på produktion, transport, handel og levering af elektricitet samt på aggregering og energilagring.

*Stk. 2.* Loven gælder på land- og søterritoriet og i den eksklusive økonomiske zone.

*Stk. 3.* Loven omfatter ikke virksomhed, der er reguleret efter lov om sikkerhed m.v. for offshoreanlæg til efterforskning, produktion og transport af kulbrinter (offshoresikkerhedslov).

*Stk. 4.* Klima-, energi- og forsyningsministeren kan bestemme, at mindre anlæg eller mindre omfattende aktiviteter, som er omfattet af loven, helt eller delvis skal undtages fra lovens bestemmelser. Klima-, energi- og forsyningsministeren kan endvidere bestemme, at adgangen til dispensation fra kravet om, at kommunal elproduktion ved solcelleanlæg skal udøves i selskaber med begrænset ansvar, begrænses eller stoppes.

§ 2 a. Klima-, energi- og forsyningsministeren fastsætter regler eller træffer bestemmelser med henblik på at gennemføre eller anvende internationale konventioner og EU-regler om forhold, der er omfattet af denne lov, herunder forordninger, direktiver og beslutninger om naturbeskyttelse på søterritoriet og i den eksklusive økonomiske zone.

§ 3. (Ophævet)

§ 4. En kommune kan varetage produktion af elektricitet ved afbrænding af affald. En kommune kan deltage i selskaber med begrænset ansvar, som varetager virksomhed, som er omfattet af § 2, stk. 1. En kommune kan deltage i elhandelsvirksomheder, som handler med CO<sub>2</sub>-kvoter og CDM- og JI-kreditter, når det udelukkende sker med henblik på annullering i det danske kvoteregister, jf. lov om CO<sub>2</sub>-kvoter, og i direkte forbindelse med salg af elektricitet.

*Stk. 2.* En kommune kan deltage i anden virksomhed, som har nær tilknytning til en virksomhed omfattet af § 2, stk. 1, som kommunen varetager eller deltager i. Tilsvarende gælder for Energinet.

*Stk. 3.* Virksomhed omfattet af stk. 2 skal udøves på kommercielle vilkår i selskaber med begrænset ansvar.

*Stk. 4.* Klima-, energi- og forsyningsministeren kan fastsætte regler vedrørende virksomhed omfattet af stk. 2, herunder om de aktiviteter, der kan udøves, og om regnskabs- og forretningsmæssige forhold.

*Stk. 5.* De bestemmelser i loven, som gælder for elproduktionsvirksomheder, gælder kun for de af en kommunes opgaver, der er en del af elproduktionsvirksomhed efter stk. 1, 1. pkt.

§ 5. I denne lov forstås ved følgende:

- 1) *Aftagenummer:* Et nummer, der entydigt identificerer et målepunkt, som er omfattet af netvirksomhedens pligt til at måle levering og aftag af elektricitet i nettet, jf. § 20, stk. 1, nr. 4.
- 2) *Aggregatorvirksomhed:* Virksomhed, der varetager aggregering.
- 3) *Aggregering:* Funktion, der varetages af en fysisk eller juridisk person, der samler flere kunders forbrug eller producerede elektricitet til salg, køb eller auktion på et elektricitetsmarked. Aggregering er ikke levering af elektricitet.
- 4) *Aktiv kunde:* Slutkunde eller en gruppe af slutkunder, som handler i fællesskab, og som forbruger eller lagrer elektricitet, der er produceret på dennes lokalitet, eller som sælger egenproduceret elektricitet eller deltager i fleksibilitetsordninger eller energieffektivitetsordninger, forudsat at disse aktiviteter ikke udgør dennes primære forretnings- eller erhvervsmæssige virksomhed.
- 5) *Borgerenergifællesskab:* Juridisk person, der er baseret på frivillig og åben deltagelse og reelt kontrolleres af deltagere eller kapitalejere, der er fysiske personer, lokale myndigheder, herunder kommuner, eller små virksomheder, hvis primære formål er at give sine deltagere eller kapitalejere eller de lokalområder, hvor det drives, miljømæssige, økonomiske eller sociale fællesskabsfordele frem for at give økonomisk gevinst. En netvirksomhed kan ikke være et borgerenergifællesskab.
- 6) *Datahub:* En it-plattform, der ejes og drives af Energinet, og som håndterer måledata, stamdata, nødvendige transaktioner og kommunikation mellem elmarkedets aktører i Danmark.

# STATUS UDVIKLING PÅ DETAILMARKEDET FOR EL

ENERGINET

**Markant udvikling** – ”Før og efter 2022”, ”Der er sket mere på Detailmarkedet i 2022 end i de forgangne 15 år”.

**Høje energipriser** – De høje energipriser har øget engagementet for kunderne til at forholde sig til deres elforbrug.

**Efterspørgsel på viden og kommunikation** – Der er en markant efterspørgsel på kommunikation omkring detailmarkedsforhold, til at forstå elregninger, rettigheder, muligheder og krav.

**Flere aktive kunder og mere fleksibelt forbrug** – Forbruget blev reduceret med 6-8 % siden januar 2022.

Flere skifter elpris-produkt og der er opstået nye elprisprodukter, som kombinerer fast-pris med variabel pris.

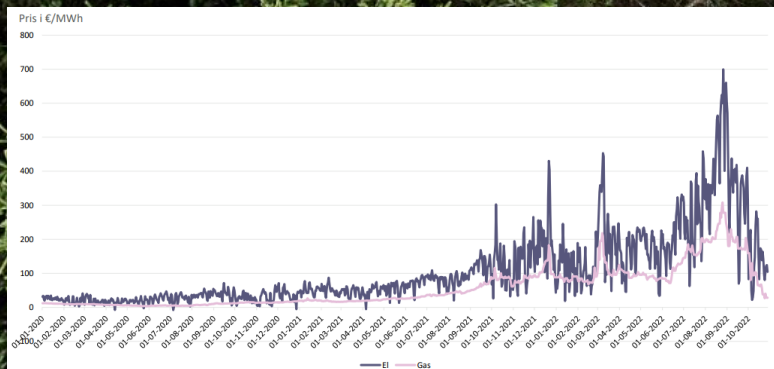
**El-pris-apps er blevet allemandseje** – Da priserne i starten af september var på sit højeste, viste en opgørelse fra App-store, at de 5 mest downloadede gratis-apps var el-apps.

**Markant grøn omstilling** – Rekordsalg af **varmepumper** (ca. 40.000 solgte i 2022). Antallet af **elbiler** i Danmark har rundet 100.000, hvilket næsten er fordoblet alene løbet af 2022, markant stigning i salg og efterspørgsel på solcelleanlæg og husstands batterier.

**Stigende mistillid til energiselskaber og elhandlere** – Svært gennemskuelige elregninger, højere regninger end lovede, høje- og uigennemskuelige aconto-opkrævninger, manglende overholdelse af frister for tilbagebetalinger af tilgodehavender, sager om aggressiv markedsføring og telefonsalg, sager om decideret spekulation og snyd, samt sager om store overskud og bonusser hos el-handlere.

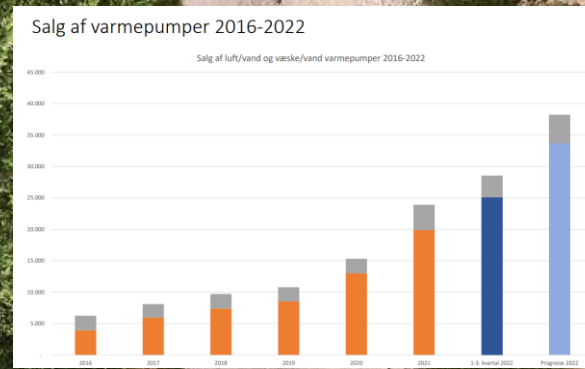
**Godt dansk udgangspunkt** – Flexafregning, 24-timers leverandørskift, DataHub og lettere adgang til detailmarkedsdata og kommunikation af disse gennem Detailmarkedsrapporten.

Udvikling i el- og gaspriser



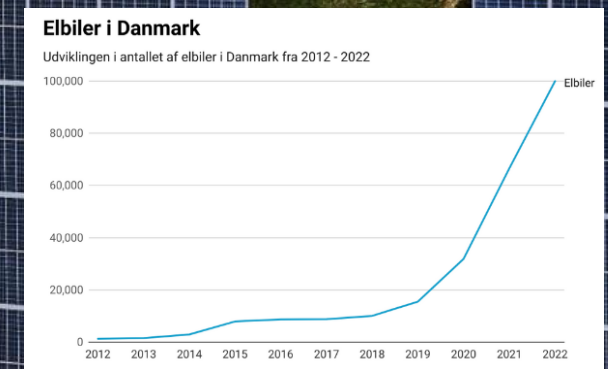
Kilde: GreenPower Danmark (2022)

Salg af varmepumper 2016-2022



Kilde: Tekniq (2023)

Udviklingen i antal elbiler i Danmark (2012 – 2022)



Kilde: FDM og De Danske Bilimportører (2022)

# FOKUSOMRÅDER FOR DETAILMARKEDSUDVIKLING



Vi skal være mere kundeorienterede



Vi skal fokusere og prioritere konkrete indsatser



Vi skal øge forståelsen og reducere kompleksitet

# NYT OM ENERGINETS TARIFARBEJDE

v/ David Hartz, Chefkonsulent – Energinet Systemansvar

# NYT OM ENERGINETS ELTARIFREFORM

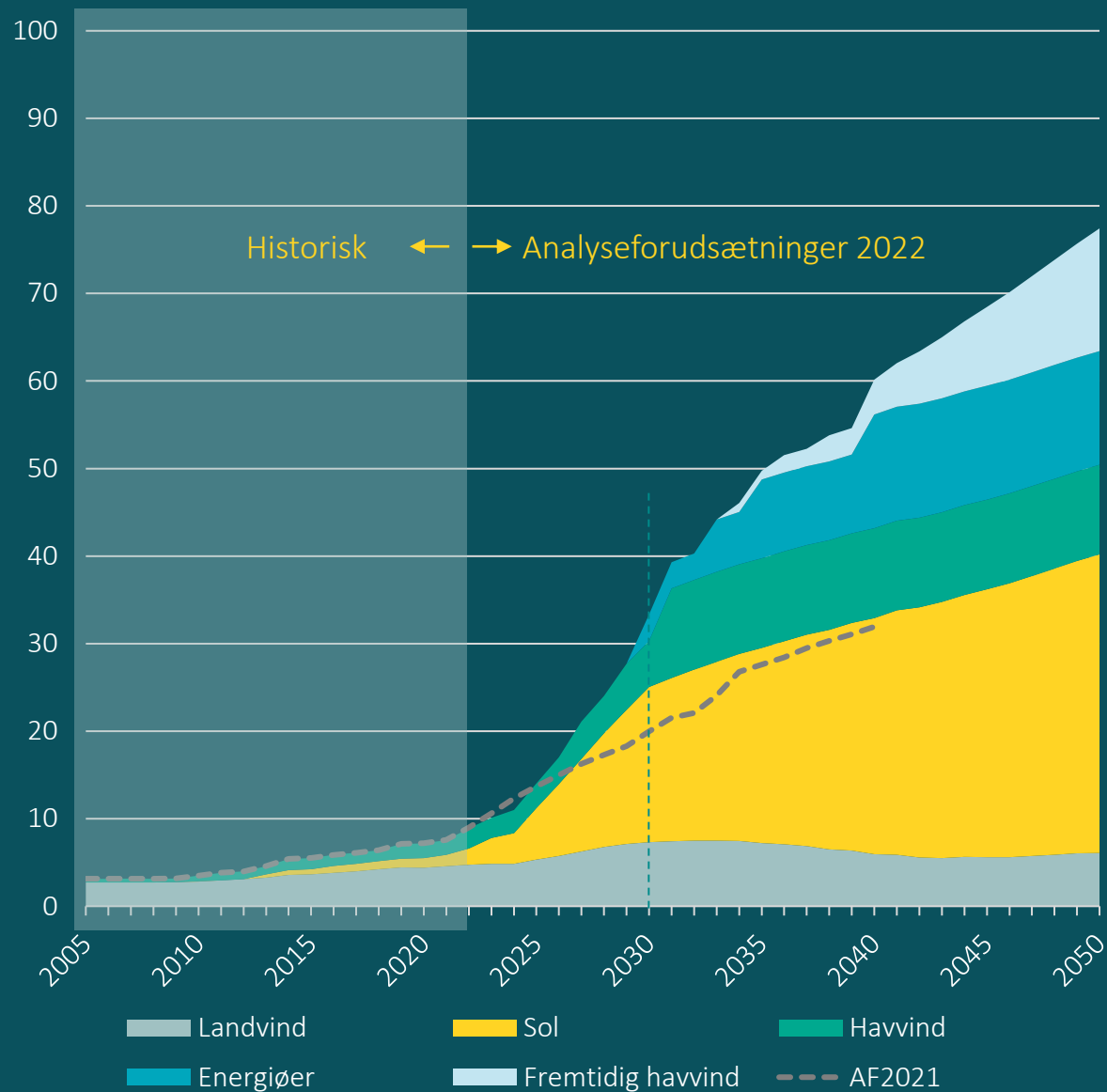
Detailmarkedsforum april 2023

David Hartz  
Chefkonsulent, Systemværdi og Regulering,  
Energinet Systemansvar



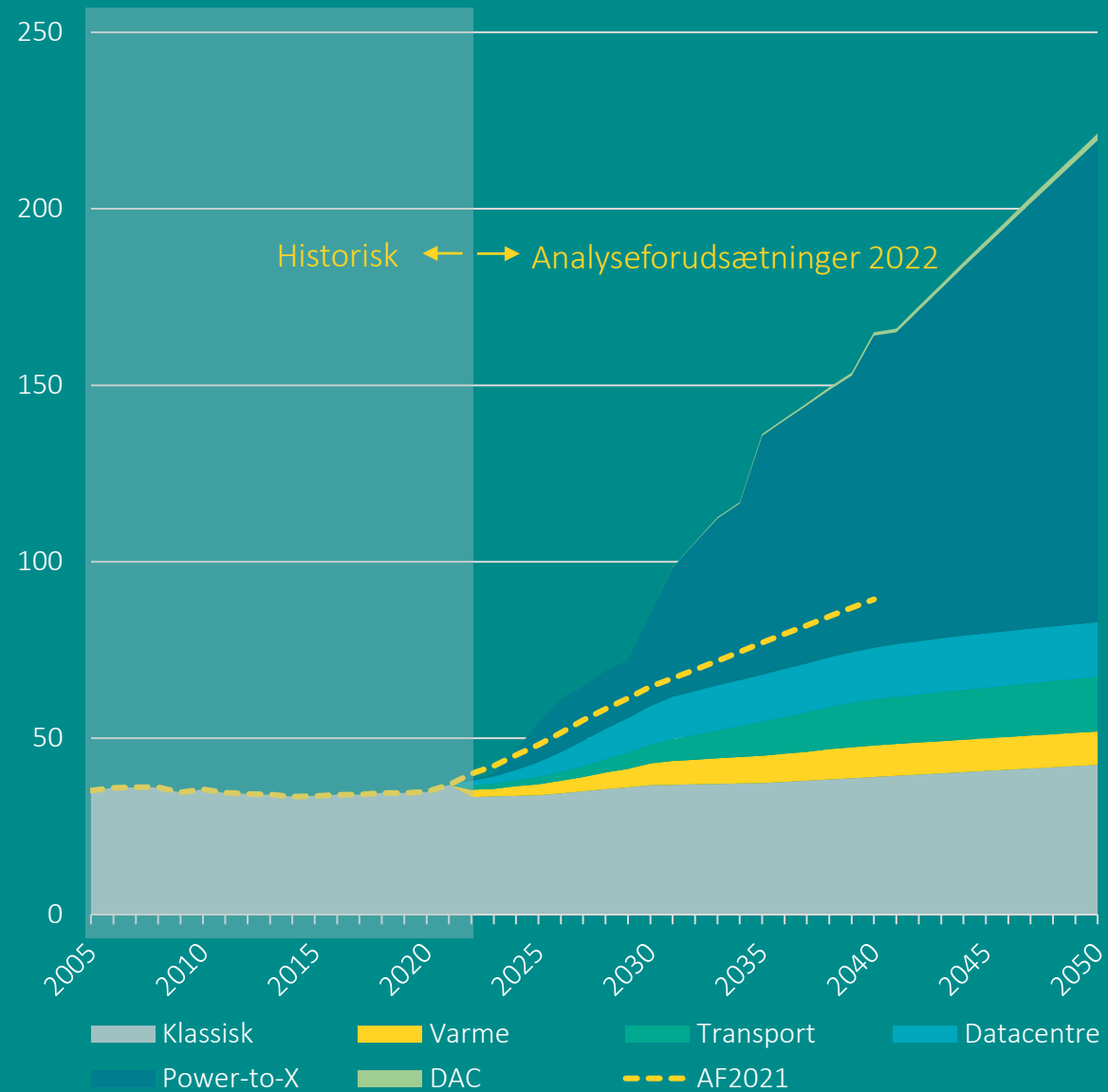
# VIND- OG SOLPRODUKTIONSKAPACITETER (GW)

Analyseforudsætninger 2022



# ELFORBRUG (TWH)

Analyseforudsætninger 2022





# ÆNDRINGER FRA ÅRSSKIFTET 23/24

# ÆNDRINGER PR. 1. JANUAR 2024

## ØJEBLIKSTARIFERING AF EGENPRODUCENTER

Nettoafregnede i gruppe 1, 2 og 6 overgår til øjeblikstarifering.

- Tariferes fremadrettet som alle øvrige kunder, dvs. ud fra trækket fra nettet (ingen nettoficering over tid).

Godkendt af  
Forsyningstilsynet d. 11.  
april 2023

## ÆNDRINGER AF SYSTEMTARIFFEN

Nyt årligt systemabonnement på 180 DKK/år.

- Opkræves som 15 DKK/måned for hvert forbrugsmålepunkt (E17).

Ny kundekategori for forbrugere, der anvender over 100 GWh (reduceret energitarif for forbruget over 100 GWh)

Afventer afgørelse fra  
Forsyningstilsynet – forventes  
inden 1.7.23

- Har I behov for kommunikationsmateriale?
- Hvad kunne I tænke jer?
- Hvornår?



KOMMUNIKATIONS-  
BEREDSKAB TIL  
ELLEVERANDØRER OG  
NETVIRKSOMHEDER



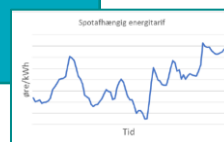
# KOMMENDE HØRINGER OM NETTARIFFEN

# FORVENTEDE ÆNDRINGER AF NETTARIFFEN (IMPLEMENTERING TIDLIGST FRA 2025)

TSO-tilsluttede  
kunder

Ny kapacitetstarif

Ny energitarif



- **Aktørmøde** afholdt d. 6. februar
- Udsendes i **høring** inden sommerferien

DSO-tilsluttede  
kunder (A-Bhøj)

Ny kapacitetstarif

Ny energitarif

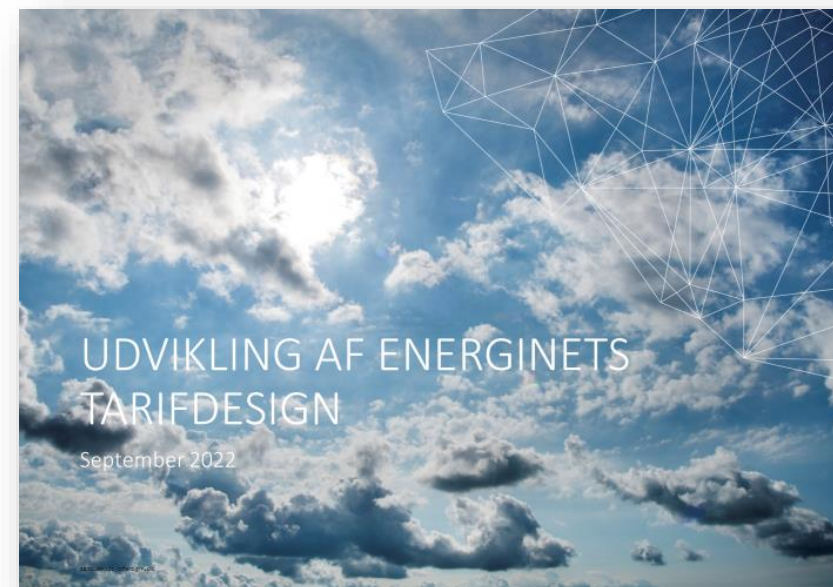
DSO-tilsluttede  
kunder (Blav og C)

Fortsat energitarif

- Trædesten på vej mod TSO-DSO-model
- **Aktørmøde** forventes afholdt inden sommerferien.
- **Høring** forventes igangsat i Q3

# LÆS MERE OM ELTARIFREFORMEN

- *Udvikling af Energinets tarifdesign*
  - Beskriver behovet for ændringer af tarifdesignet.
  - <https://energinet.dk/El/Elmarkedet/Tariffer/Modernisering-af-tarifdesign>



# SPØRGSMÅL





# ELFORBRUGERNE OMKOSTNINGER VED STRØMAFBRUD

v/ Mette Uhre Nielsen - Energistyrelsen

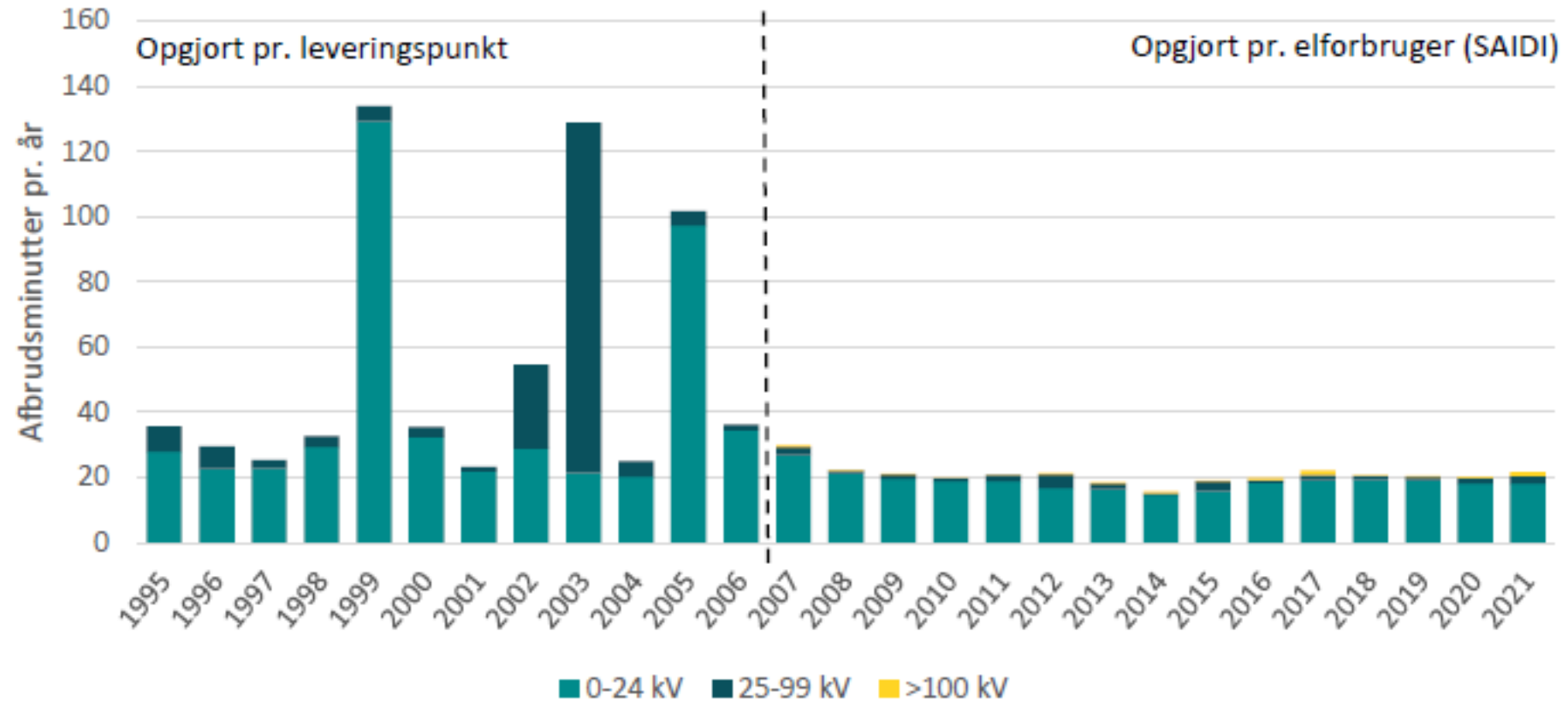


VALUE OF LOST LOAD (VOLL)  
I DANMARK

25. april 2023



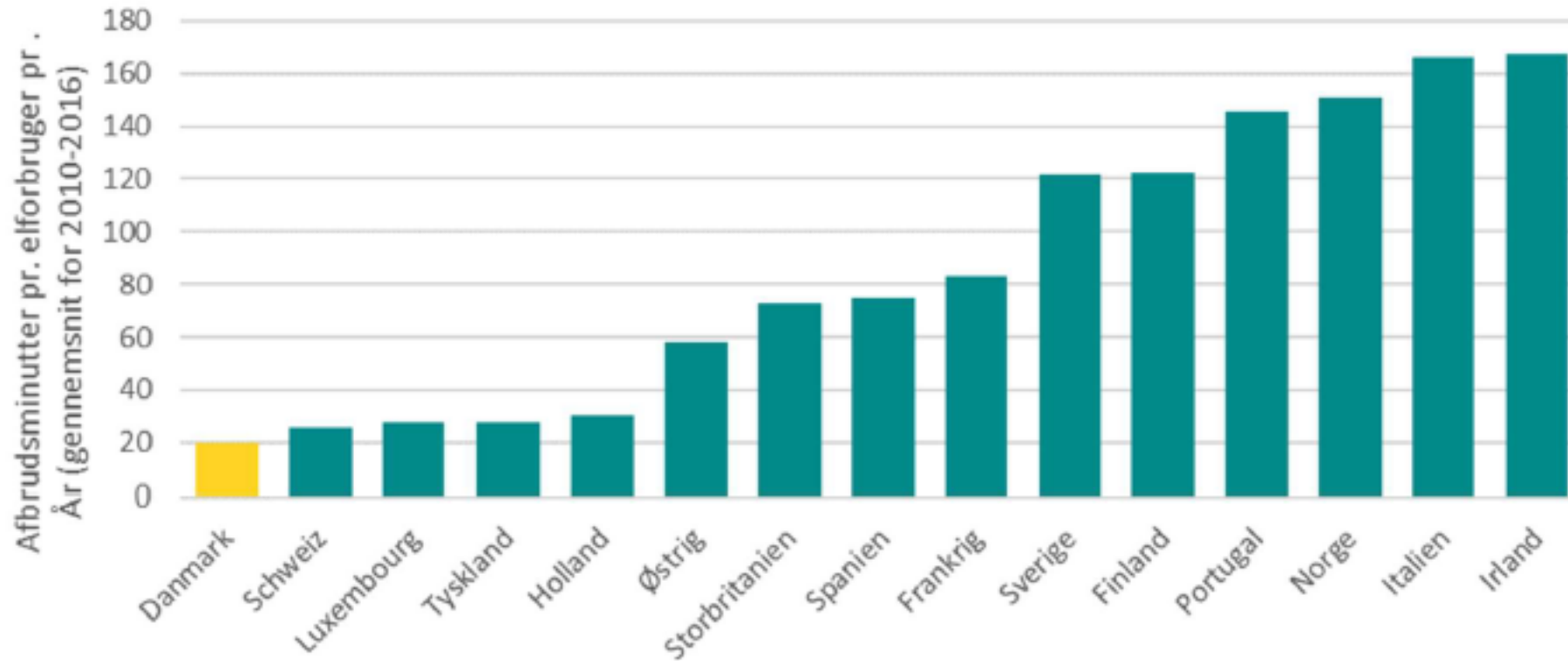
# ELFORSYNINGSSIKKERHEDEN I DANMARK



Kilde: Energinets *Redegørelse for elforsyningssikkerhed 2022*



# ELFORSYNINGSSIKKERHEDEN I EU



Kilde: Energinets *Redegørelse for elforsyningssikkerhed 2022* (bilagsrapport)



# ELFORSYNINGSSIKKERHEDEN I DANMARK I FREMTIDEN



Kilde: *Elforsyningssikkerhed frem mod og efter 2030*, Energistyrelsen, januar 2022

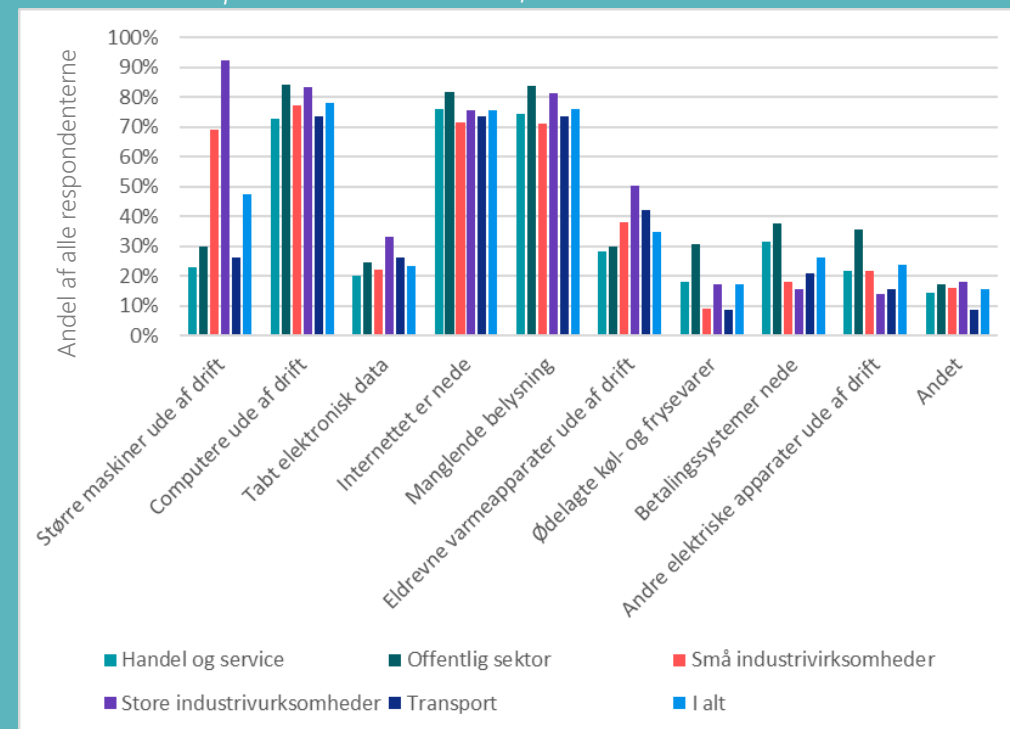
# VALUE OF LOST LOAD

## Definition af VoLL:

Et overslag af den maksimale elpris i [DKK/kWh], som kunder er villige til at betale for at undgå en strømafbrydelse

## De samfundsøkonomiske omkostninger ved strømafbud

### Virksomheders problemer ved strømafbud



# FORMÅL MED VOLL

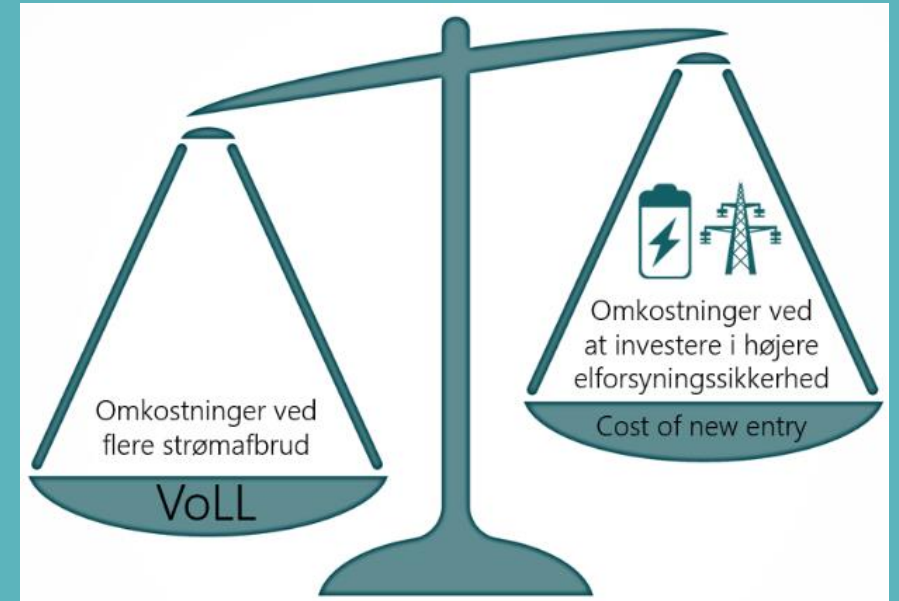
Anvendes til vurderinger af:

- Hvornår tiltag, der ændrer på elforsyningssikkerheden, er samfundsøkonomisk fordelagtige
- Hvad det rette niveau af elforsyningssikkerhed er

Energistyrelsen har anvendt en metode fra ACER

- Giver mulighed for anvendelse i EU-regi
- Sætter rammer for undersøgelsen
- Skaber sammenlignelighed i EU

Det optimale niveau af elforsyningssikkerhed er ved ligevægt mellem VoLL og CONE



Spørgeskemaundersøgelse blandt:



Scenarier der varierer i:



To forskellige spørgeformer:







# HOVEDRESULTATER FOR DE FORSKELLIGE SCENARIER SAMT FOR DE FORSKELLIGE SEKTORER I DKK/KWH

Uden respondenter for hvem nødstrømsanlæg er en billigere løsning

	N	Andel af EENS	2 minutter	1 time	4 timer	Sommer	Nat/Aften	Weekend	Varslet dagen før
Husholdninger	478	0,372	48	99	57	66	49	48	35
Store industrivirksomheder	50	0,108	41	85	57	62	52	44	47
Små industrivirksomheder	198	0,163	69	306	246	249	138	161	134
Handel og service	176	0,236	32	274	294	291	46	46	236
Offentlig sektor	131	0,082	17	104	93	100	47	52	71
Transport	24	0,039	0	126	126	135	21	1	15
<b>Samlet, vægtet estimat</b>			<b>42</b>	<b>174</b>	<b>149</b>	<b>154</b>	<b>62</b>	<b>64</b>	<b>102</b>

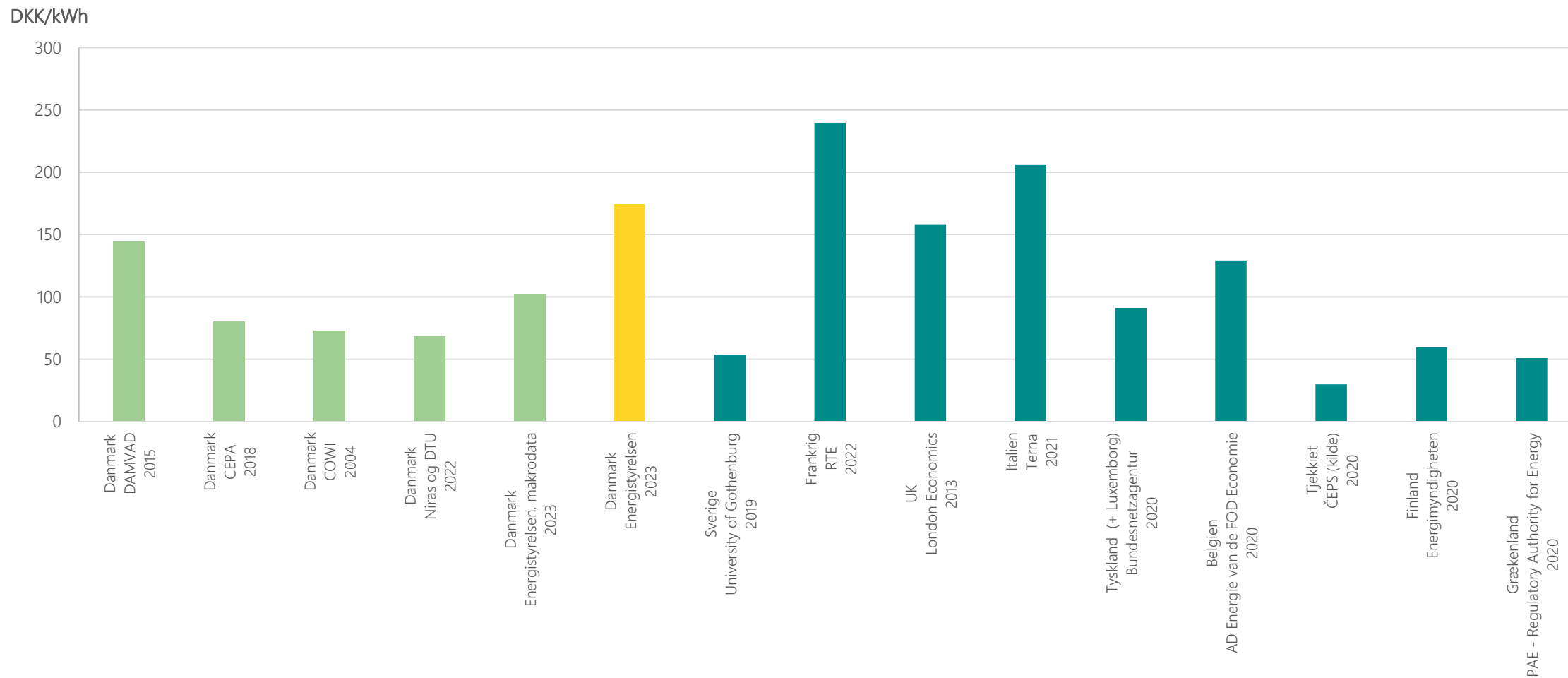
Med respondenter for hvem nødstrømsanlæg er en billigere løsning

	N	Andel af EENS	2 minutter	1 time	4 timer	Sommer	Nat/Aften	Weekend	Varslet dagen før
Husholdninger	480	0,372	52	107	67	67	51	49	36
Store industrivirksomheder	55	0,108	179	258	97	105	99	106	74
Små industrivirksomheder	206	0,163	120	612	317	321	198	235	148
Handel og service	185	0,236	115	755	755	581	129	127	357
Offentlig sektor	137	0,082	54	239	175	201	63	79	99
Transport	26	0,039	27	251	183	196	87	81	77
<b>Samlet, vægtet estimat</b>			<b>91</b>	<b>375</b>	<b>287</b>	<b>250</b>	<b>101</b>	<b>108</b>	<b>141</b>

Note: Vægtningen af sektorerne til et samlet VoLL for det givne scenarie er baseret på sektorens andel af Expected Energy Not Served (EENS), dvs. at der er ganget timeserier for fremtidige forventninger til EENS sammen med timeserier for sektorerne andel af elforbruget i 2020. N = antal observationer, som estimatet er baseret på.



# VOLL-ESTIMATER I DKK/KWH OMREGNET TIL 2020-PRISER



Spørgsmål



PAUSE

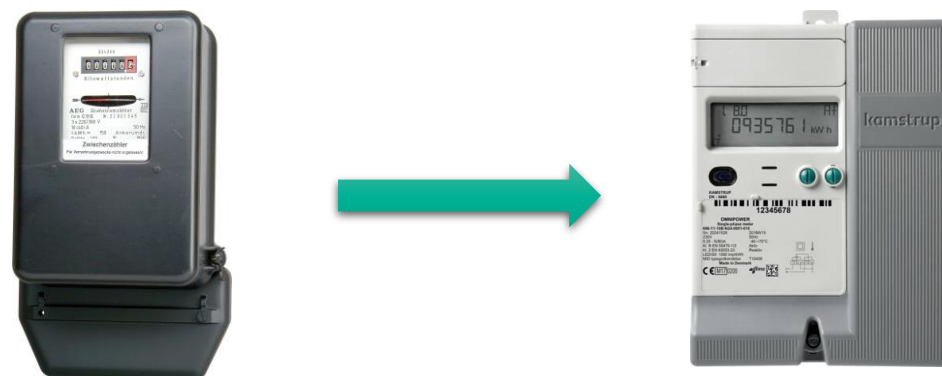


# DETAILMARKEDSFORHOLD – STATUS PÅ IGANGVÆRENDE METODEÆNDRINGER

v/ Karsten Feddersen – Chefkonsulent, Energinet Systemsvar

# TÆLLERSTANDE

- Elmarkedsdirektivet i EU's Clean Energy Package fjernede kravet om tællerstande på regningen
- Forsyningstilsynet fulgte trop i faktureringsbekendtgørelsen
- Forsyningstilsynet har nu godkendt Energinets ønske om at fjerne tællertande i DataHub



# FORKORTET SALDOAFREGNING

- Godkendt af Forsyningstilsynet, men bringes ikke i spil.
- Sidste opgørelse blev sendt i marts 2023.
- Naturligt udløb 1.1.2024.



# 15 MINUTTERS UBALANCEAFREGNING

Starter 22. maj 2023

- Mangler endeligt afgørelse af Forsyningstilsynet, men udkastet godkender metoderne
- Energistyrelsen bakker op med tilpasning af Målerbekendtgørelsen
- IntraDay indenfor budzonen åbner med 15 minutters produkter
- 15 minutters måledata gælder for udvekslingsmålinger, produktion og store forbrugere
  - Såfremt måleren jf. Målerbekendtgørelsen kan
- Hvis forbrugeren ønsker et 15 minutters produkt, men måleren ikke kan levere data, kan forbrugeren mod betaling få en måler der opfylder kravene.



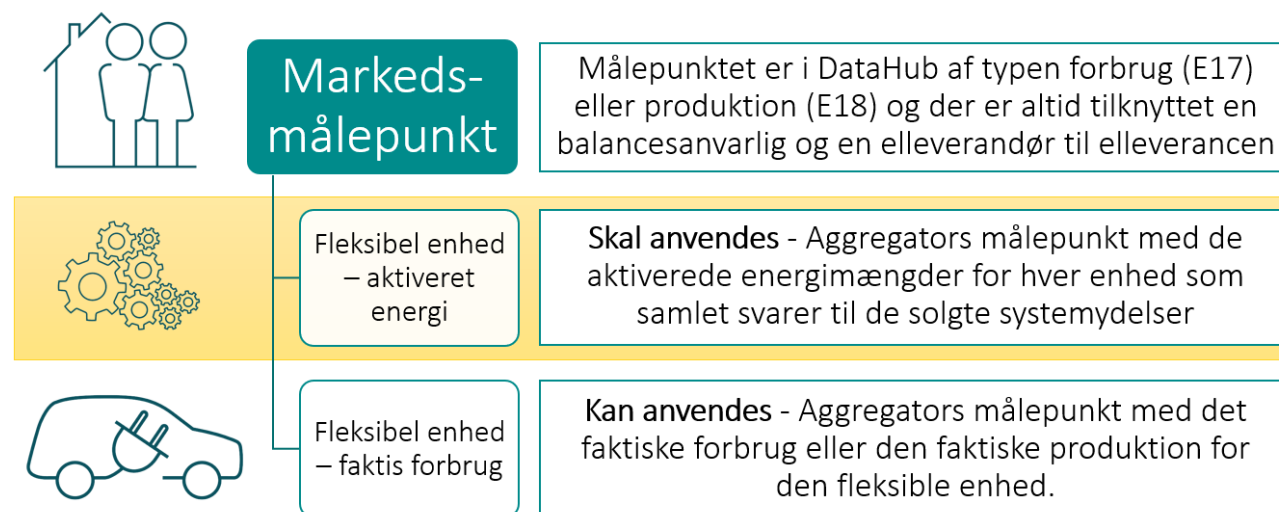


# UAFHÆNGIGE AGGREGATORER

Muliggør leverance af energitunge systemydelser uden selvstændigt balanceansvar

Forventes sendt i Energinet høring i maj/juni

Forventes at blive metodeanmeldt til Forsyningstilsynet i august 2023



# ELMARKEDSREFORMEN

En stor del vedrører forbrugernes rettigheder

- Forsyningspligt ved konkurs
  - Dækket i Danmark af leverancepligten
- Ret til fastprisprodukter hos leverandører med mere end 200.000 kunder
- **Submeters skal kunne anvendes i forbindelse med uafhængige aggregatorer**
  - **Matcher Energinets kommende metoder**
- **Dele energi med sig selv – en form for personligt energifællesskab**
  - Fastholder balanceansvar og gælder ikke afgifter, transport mv.
- **Retten til flere elleverandører bag tilslutningspunktet**
- Bedre information til forbrugeren

Lovforslaget er i udkast  
og til forhandling!

SPØRGSMÅL

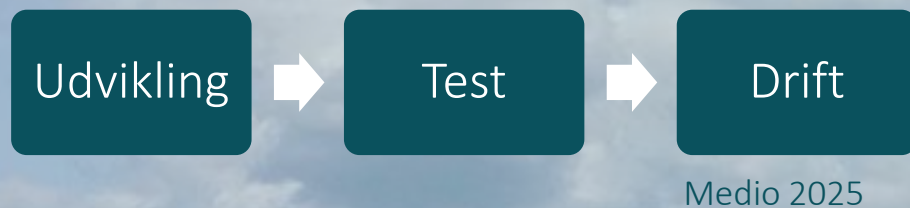


# DATAHUB 3.0 – STATUS PÅ UDVIKLINGEN

v/ Mogens Juul Sass-Petersen – Product Manager, Energinet DataHub

# ÆNDRET TILGANG

## Klassisk big-bang idriftsættelse



## Trinvis idriftsættelse



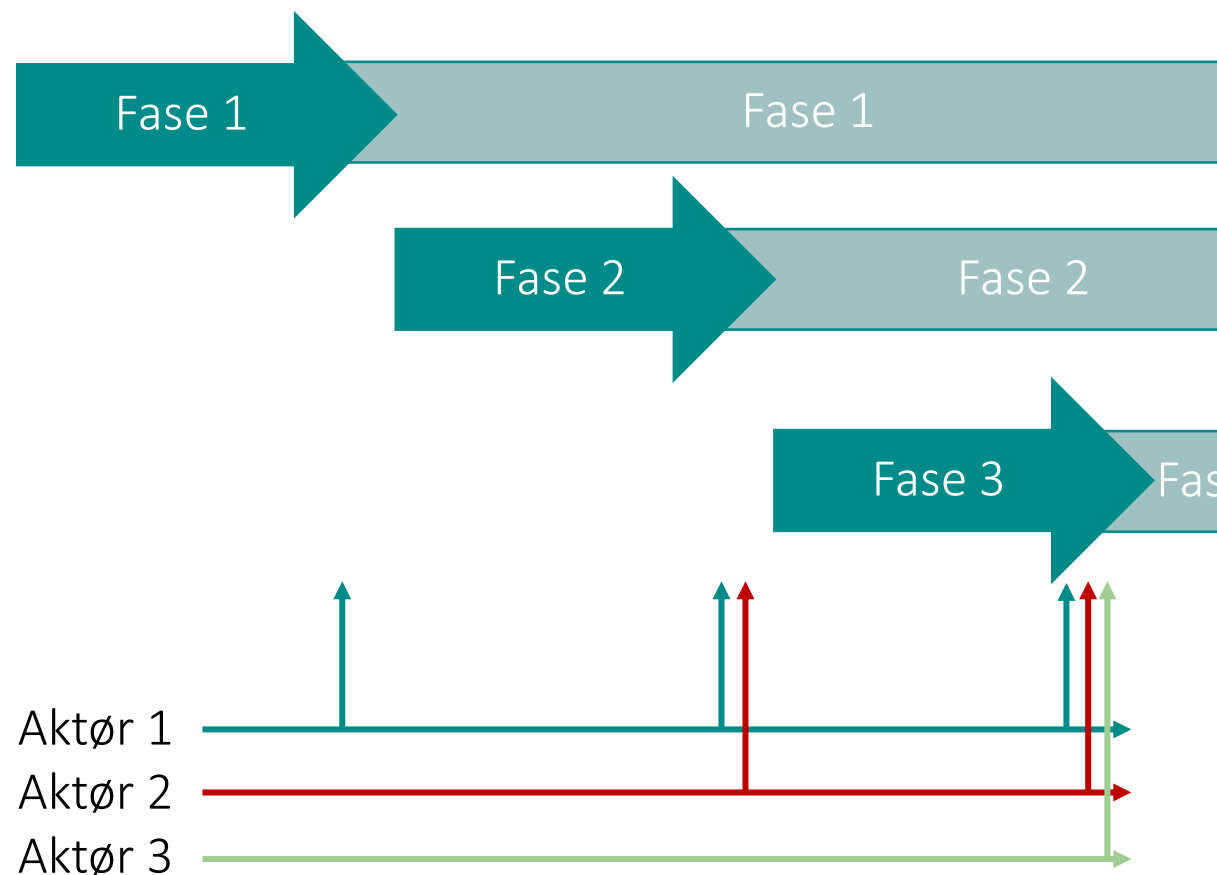
# MEDDELELSESHÅNDBLING

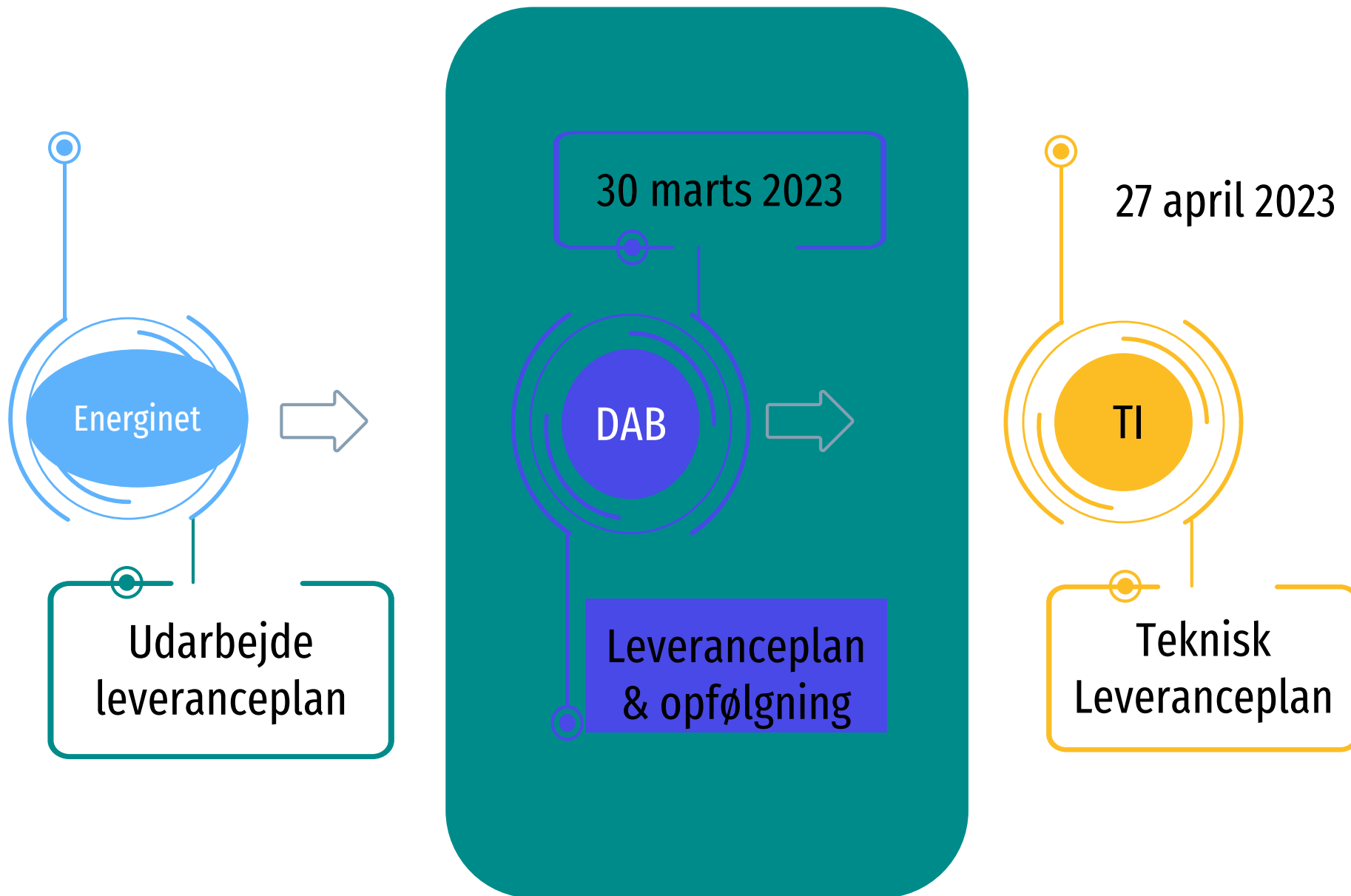
Overgangsordning mellem gammel og ny meddelelsesformat er aftalt med TI

## Aftale:

Aktører skal kunne fordele data til de rigtige kanaler

- Nuværende eBix format i fase 1 og 2
- Ny DataHub 3.0 format CIM XML/json
- Kombi er muligt
  - RSM014 => eBix
  - RSM015 => CIM XML





# UDVIKLINGS-PLAN

Epics: Baggrund for vores udviklingsplan.

Vi udvikler kontinuerligt på alle væsentlige områder, så helheden altid afspejler niveauet

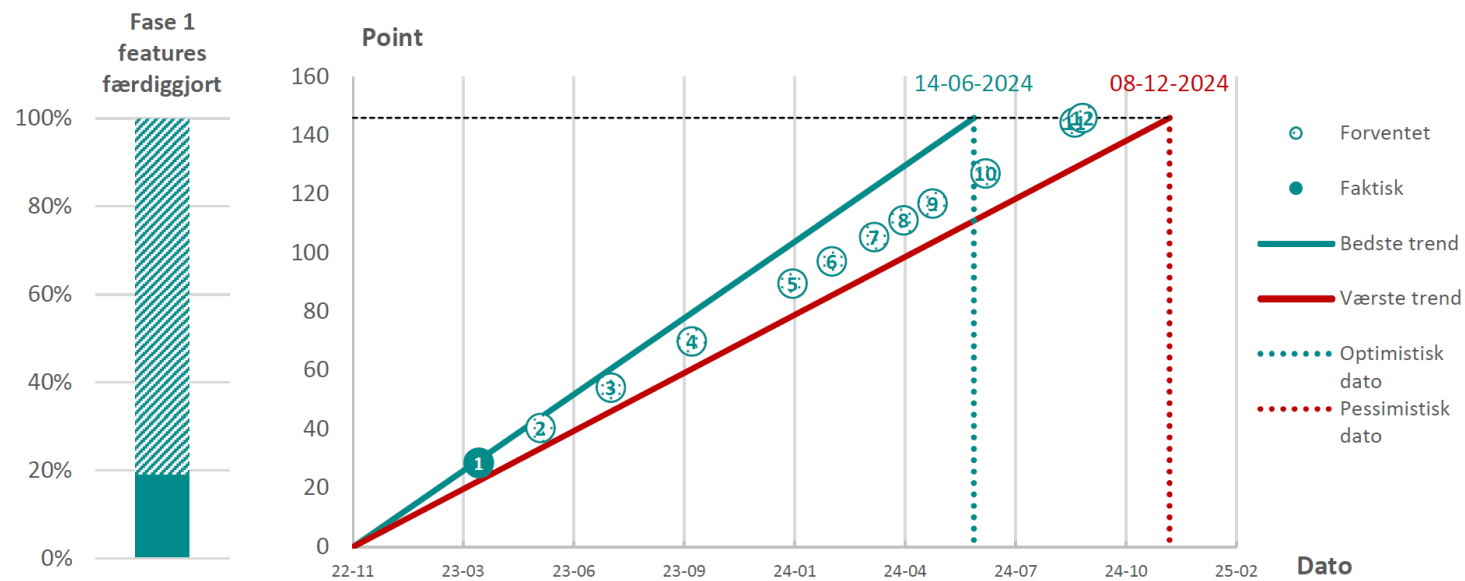
Epic-overskrift	Andel	Status	Beskrivelse	Optimistisk	Pessimistisk	Faktisk
1 Epic 1	20%	●	Beregn timemålt forbrug for Ellev, Balanceans og net. Besked (RSM) til aktør. Data kan tillige downloades af aktører gennem rapport bestilling fra brugersystem (UI)			<b>mar-23</b>
2 Epic 2	8%	○	Netto udveksling per net beregnes og udsendes via CIM JSON/XML. Flex forbrug per el-leverandør uden nettab og Netto udveksling per nabonet bliver beregnet. Aktuelle basis data kan downloades af aktør.	maj-23	maj-23	
3 Epic 3	9%	○	Beregn Nettab + udsendelse til eSett for ubalanceafregning + konvertering fra nyt CIM XML format til eksisterende DH 2.0 Ebix format	jul-23	jul-23	
4 Epic 4	11%	○	Tilføj det beregnede nettab fra Epic 1.3 til enten nattab flex målepunktet eller flex system correction målepunktet (hvis nettab er negativt). Tillige udsendelse af tidsserier relateret til disse beregninger.	sep-23	okt-23	
5 Epic 5	13%	○	BRS-023 - Fremsendelse af beregnede energitidsserier leveres Beregninger per netområde, kurve kontrol 1 del, rapporter og anmodninger	nov-23	feb-24	
6 Epic 6	5%	○	BRS-026 - Anmodning om beregnede energitidsserier. Beregn FLEX forbrug og tilføj priselement. Beregn månedssum for flex forbrug. CIM XML/JSON/Ebix udvides med afregningsdata. SYO bruger aktiveres (Energinet role)	dec-23	mar-24	
7 Epic 7	6%	○	Beregning: Tariffer for 15/60 min på forbrug eller produktion målepunkter.	jan-24	maj-24	
8 Epic 8	4%	○	Beregning: Tariffer for child målepunkter	feb-24	jun-24	
9 Epic 9	4%	○	BRS-027 - Aggregering af engrosydelsler Beregn gebyrer og månedssum for tariffer og afgifter pr. aktør	mar-24	jul-24	
10 Epic 10	7%	○	BRS-028 - Anmodning om aggregerede abonnemeter eller gebyrer BRS-029 - Anmodning om aggregerede tariffer	apr-24	aug-24	
11 Epic 11	12%	○	Fakturering udføres og Kommunikation udvides med Biztalk Grundlag for Energinet afregning.	jun-24	nov-24	
12 Epic 12	1%	○	Epic 12 Go-Live forberedelse og Final	jun-24	dec-24	
<b>Total fase 1 scope</b>	<b>100%</b>					

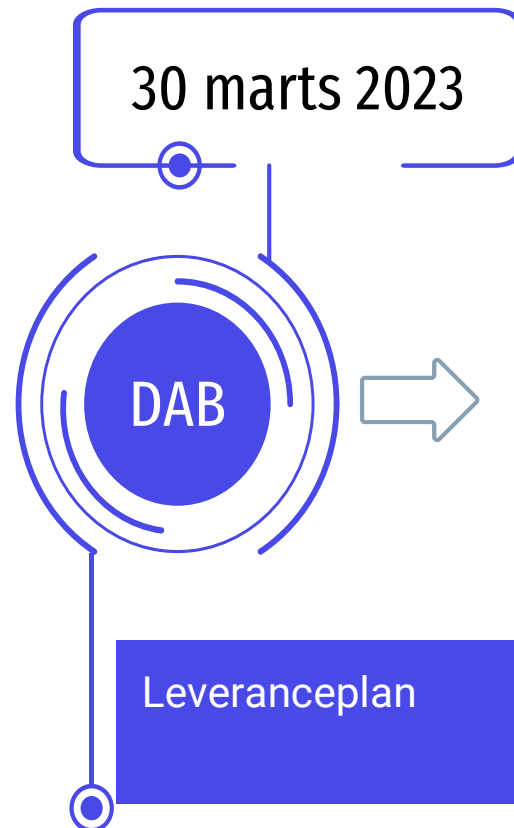
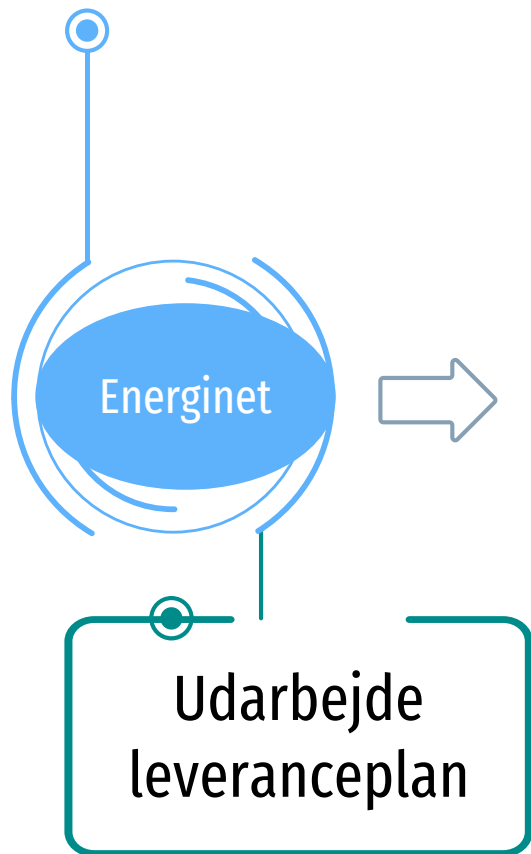


## FIGUR 1 - FASE 1 OVERBLIK

## Epic 1

FIGUR 1 - FASE 1 OVERBLIK





# DATAHUB UDRULNING

DataHub 3.0 udrulning GO-Live - Fase 1		
Aktivitets- og tidsplan - v 0.92		LeverancePlan
Løsning komplet	Løsning Pilot	Epic (DAB -Niveau)
<b>IT-løsning DataHub 3.0 ekstern</b>		
Specifikationer BRS		
Specifikationer RSM final		
Specifikationer Sikkerhed og kanaler		
XSD Filer for XML/json		
<b>Test: Forretningsprocesser for IT-leverandører CIM XML/json + ebix format</b>		
<b>Opstart Connection og B2B-brugere og GUI brugere (Adm) + Sikkerhed 1 .factor løsning Testmiljø</b>		
Forretningsproces BRS-023 Fremsendelse af beregnede energitidsserier (Aggregering, Balancefiksering )		
Forretningsprocesser BRS-026 Anmodning om beregnede energitidsserier (Aggregering, Balancefiksering )		
Forretningsproces BRS-027 Aggregering af engrosydelsler		
Forretningsproces BRS-028 Anmodning om aggregerede abonnemeter eller gebyrer		
Forretningsproces BRS-029 Anmodning om aggregerede tariffer		
Forretningsproces BRS-030 Anmodning om afregningsgrundlag		
Fakturering - rapport		
<b>TestMiljø: Forretningsprocesser for aktører CIM XML/json + ebix format</b>		
<b>Opstart Connection og B2B-brugere og GUI brugere (Adm) + Sikkerhed 1 .factor løsning Testmiljø</b>		
Forretningsproces BRS-023 Fremsendelse af beregnede energitidsserier (Aggregering, Balancefiksering )		
Forretningsprocesser BRS-026 Anmodning om beregnede energitidsserier (Aggregering, Balancefiksering )		
Forretningsproces BRS-027 Aggregering af engrosydelsler		
Forretningsproces BRS-028 Anmodning om aggregerede abonnemeter eller gebyrer		
Forretningsproces BRS-029 Anmodning om aggregerede tariffer		
Forretningsproces BRS-030 Anmodning om afregningsgrundlag		
Fakturering -Rapport		

# DATAHUB UDRULNING

<b>Prodmiljø: Kontrol af Afregning - Kontrol resultat udstilles eksternt DH2 = DH3 afregning</b>		
Connection og B2B-brugere og GUI brugere (Adm) + Sikkerhed 2 .factor løsning Testmiljø		
<b>Migrering af Datahub 2 - Intern Datahub opgave</b>		
Klærgøring for overførsel af data fra Datahub 2		
Kontinuerlig overførsel af data		
Test af afregning DH2 = DH3 afregning => Energiafregning		
Test af afregning DH2 = DH3 afregning => Engrosafregning		
<b>Skyggedrift -Ingen Meddelelser</b>		
Forretningsproces BRS-023 Fremsendelse af beregnede energitidsserier (Aggregering, Balancefiksering )		
Forretningsproces BRS-027 Fremsendelse af beregnede energitidsserier (Engrosafregning, Korrektionsafregning)		
<b>MitID / 2 Factor sikkerhed</b>		
Tilknytning af NemID/MitID til organisationer		
<b>Go-Live</b>		
Deaktivering af processer i DataHub 2		
Ebix aktivering for aktører i DatHub 3		
Go-Live		

# ELMARKEDET FRA ET FORBRUGERPERSPEKTIV

v/ Søren Pedersen – Director Energy og Partner i Wilke

An aerial photograph of a wind farm. The landscape is a patchwork of green and brown fields, with several white wind turbines scattered across the terrain. The sky is filled with soft, white clouds. The overall tone is slightly desaturated, giving it a professional and serene feel.

# Energimarkedet fra et forbrugerperspektiv

Insights 2021 - 2022

Wilke, april 2023



An aerial photograph showing several rows of blue solar panels installed on a lush green lawn. The panels are arranged in a grid pattern, with white lines separating the individual cells. The perspective is from a high angle, looking down at the panels. The text "Segmenter blandt forbrugerne" is overlaid in white on the left side of the image.

Segmenter  
blandt forbrugerne

# Elselskaber er et perifert område – og ikke noget, forbrugeren har tæt inde på livet

## Der er et begrænset kendskab til ens el-leverandør.



Mange forbrugerne har været vant til ikke at skulle forholde sig til, hvem deres el-leverandør er. Så selv nu, hvor de frit kan vælge elselskaber, er det ikke naturligt for dem at tage stilling til, hvem der skal levere deres el.



Forbrugerne tror at differentiering på elmarkedet ikke er muligt, da produktet man modtager er det samme uanset hvilken leverandør man vælger. Derfor ser de ingen umiddelbar grund til at revurdere deres nuværende elselskab.

## Først, når noget går galt, tænkes der over ens el-leverandør

I de tilfælde hvor forbrugerne vælger at tage deres el-leverandør op til revurdering skyldes det enten:

- At de oplever udfordringer med deres nuværende elselskab - f.eks. i form af dårlig kundeservice
- Eller at de bliver "pushet" af ydre omstændigheder – reklamer, medieomtale eller store livsændringer



*Jeg havde gentagne gange problemer med mit gamle elselskab og så blev jeg så frustreret til sidst, at jeg skiftede*



*Produktet er det samme uanset, og de har ingen mulighed for at differentiere sig, så derfor ser jeg ingen grund til at tage stilling til, hvem min leverandør er*



# På trods af dette er elforbrug og elvaner noget der ligger forbrugerne meget på sinde



## Den omhyggelige

Har sat sig grundigt ind i sit el-regnskab, holder skarpt øje med kilowatt timer og sørger for at eje de mest energibesparende hvidevare.



## Familien

Har købt LED-pærer, og tænker så vidt muligt over at slukke lyset – både efter sig selv og efter familiemedlemmer.



## Den unge

Tænker ikke over at slukke for lys og andre energislugende produkter, når disse ikke er i brug over længere tid.



## Årsager til ikke at skifte elselskab bunder i en irrationel frygt for en besværlig proces

Selvom elforbrug ligger forbrugerne meget på sinde, er mange stadig tøvende overfor et skifte. Det skyldes ofte frygten for en besværlig proces.

### Risikerer jeg at stå uden strøm?

Forbrugerne lægger meget vægt på, at el er et nødvendigt onde for at kunne få en hverdag til at fungere. Frygten for at stå uden strøm, hvis de skifter elselskab og noget går galt, er derfor relativ stor.

### Får jeg to regninger?

Der er en bekymring for, at man ved skift af elselskab risikerer et overlap mellem to regninger. Bekymringen for, at man risikerer at betale for meget el er høj, fordi tiltroen til, at selskaberne kan administrere skiftet, er lav.

### Hvor skal jeg lede henne og hvad skal jeg kigge efter?

Med så mange udbydere på markedet er det vanskeligt for forbrugerne at overskue, hvor de skal starte deres søgning henne og hvad de skal kigge efter, hvis de gerne vil skifte selskab. Det bliver hurtigt et uoverskueligt projekt at vælge og derfor lader nogle være.

# Forbrugerne har forskellige udfordringer mht. elforbrug

## Familie med større børn

Udfordring

**Rabias familie lader altid lyset stå tændt**

Rabia går meget op i bæredygtighed og hun er ligeledes meget bevidst om hendes og familiens elforbrug. Hun sørger altid for at slukke lyset efter sig. Men Rabia oplever at især hendes børn, ofte lader lyset stå tændt, når hun ikke er hjemme. Hun er træt af altid at gå og slukke lyset efter dem (og være bussemand), og selvom hun har prøvet at lære dem det, har det ikke haft den ønskede effekt.



## Empty Nesters/senioren

Udfordring

**Har Karsten husket at slukke for alt strømmen?**

Karsten og Hanne er gået på pension, og med den ekstra fritid der er fulgt med, har de valgt at investere i en sejlbåd. De ynder at tage ud og sejle flere gange om året og ofte gerne på ture af længere varighed. Der ligger meget planlægning og klargøring forud for sådan en tur. Karsten er ikke altid lige god til at huske at slukke lyset, så når de er taget afsted, fylder bekymringen om, hvorvidt de har husket at tage strømmen og slukke alt lys en hel del.



*Jeg er meget bevidst om mit elforbrug – jeg render f.eks. altid rundt og slukker lyset efter min mand og mine børn, for det er de ikke særlig gode til.*

- Kvinde, 45 år



*Jamen de første gange, når vi tog afsted på ture, rendte jeg rundt og tjekkede, om alt nu var slukket og klar inden, vi tog afsted.*

- Mand, 66 år

# Som kommer forskelligt til udtryk, alt efter deres livssituation

## Den unge

### Udfordring

**Kathrine mangler overblik så hun kan spare**

Kathrine er single og bor alene i sin 2-værelses lejlighed i byen. Hun ved godt, at hendes elforbrug ikke er højt, men alligevel savner hun et overblik over, hvor meget strøm hun bruger og i hvilke sammenhænge hun bruger strøm. Hun vil gerne have mere indflydelse på sit forbrug, for hun bryder sig ikke så meget om, at der er noget i hendes liv hun ikke har kontrol over – slet ikke noget som er en udgift for hende.



## Familie med små børn

### Udfordring

**Kasper savner gode råd til energibesparelser**

Kasper og hans kone sagde for nyligt velkommen til familiens 3. medlem og med familieforøgelsen blev det samtidig oplagt at flytte fra lejlighed til parcelhus. De nye omstændigheder har medført et betydeligt højere elforbrug, som ellers ikke er noget Kasper har tænkt over tidligere. Nu hvor det er blevet en betydelig udgift for den lille familie, savner Kasper gode råd til, hvordan de som børnefamilie kan spare energi og penge.



*Det der med at have et overblik er vigtigt, fordi det giver kontrol. Så kan jeg selv tage et valg om mit elforbrug – hvornår jeg vil bruge el og til hvad.*

*- Kvinde, 28 år*



*Vi blev noget chokeret over, hvor meget vores elforbrug steg, da vi først fik børn og flyttede i hus. Det har jeg ellers ikke været så opmærksom på.*

*- Mand, 36 år*

# Forbrugerne har nogle behov, som elselskaberne med fordel kan imødekomme

## Emotionelle behov for...

- **Tryghed og tillid:** Til mit elsselskab ved øget gennemsigtighed ift. elforbrug og elpriser.
- **Føle sig i kontrol:** Jeg har brug for at føle at jeg selv kan styre mit forbrug.
- **Ro i sindet:** Selv hvis jeg glemmer at slukke lyset, eller noget er defekt.
- **Personalization:** Jeg vil gerne føle mig værdsat. Giv mig nogle tilbud, som er relevante for mig.
- **Nysgerrighed:** Hvilken effekt har mine handlinger forbrugsvaner egentlig?
- **God samvittighed:** Følelsen at være med til at gøre en forskel og bidrage til bæredygtigheden.

## Sociale behov for...

- **Et elsselskab som afspejler mine (grønne) værdier:** "Jeg har taget et aktivt valg, det samme skal mit elsselskab".
- **At lære mine børn om forbrug:** på en sjov og lærerig måde, uden en løftet pegefinger.

## Funktionelle behov for...

- **Overblik:** Hvor meget strøm bruger jeg og hvornår bruger jeg mest. Gør mit elforbrug mere håndgribeligt.
- **Convenience:** Nem, digitalt og automatisk betalingsform – gerne på månedsbasis.
- **Priser og gennemsigtighed:** Det skal være nemt at forstå, hvad det er jeg betaler for og hvor meget jeg betaler.
- **Vejledning baseret på forbrug:** Hvad kan jeg selv gøre for at ændre eller regulere mit elforbrug.
- **Indblik:** Hvad er de mest energivenlige hvidevarer.

# To overordnede dimensioner karakteriserer forbrugernes holdninger og behov

1

**Miljøengagementet**, som det kommer til udtryk i holdninger til energibesparelser, forbrug af vand og varme, CO<sub>2</sub> reduktion og forbrugsadfærd generelt.

2

**Ønsket om overblik over og kontrol** med forbrug i husstanden for så vidt angår el, varme og vand, både for et økonomisk overblik men også for at kunne se effekten af egen adfærd.

Modsat forventningen på forhånd, er der ikke en markant særskilt dimension om teknologi og digitalisering. Vi kan genfinde teknologi og digitalisering i 3 ud af de 4 kvadranter, hvor undtagelsen er kvadranten, hvor man hverken er miljøengageret eller optaget af overblik og kontrol.



# Der er fem segmenter på energimarkedet



- Kontrolfreaken



- Den uengagerede



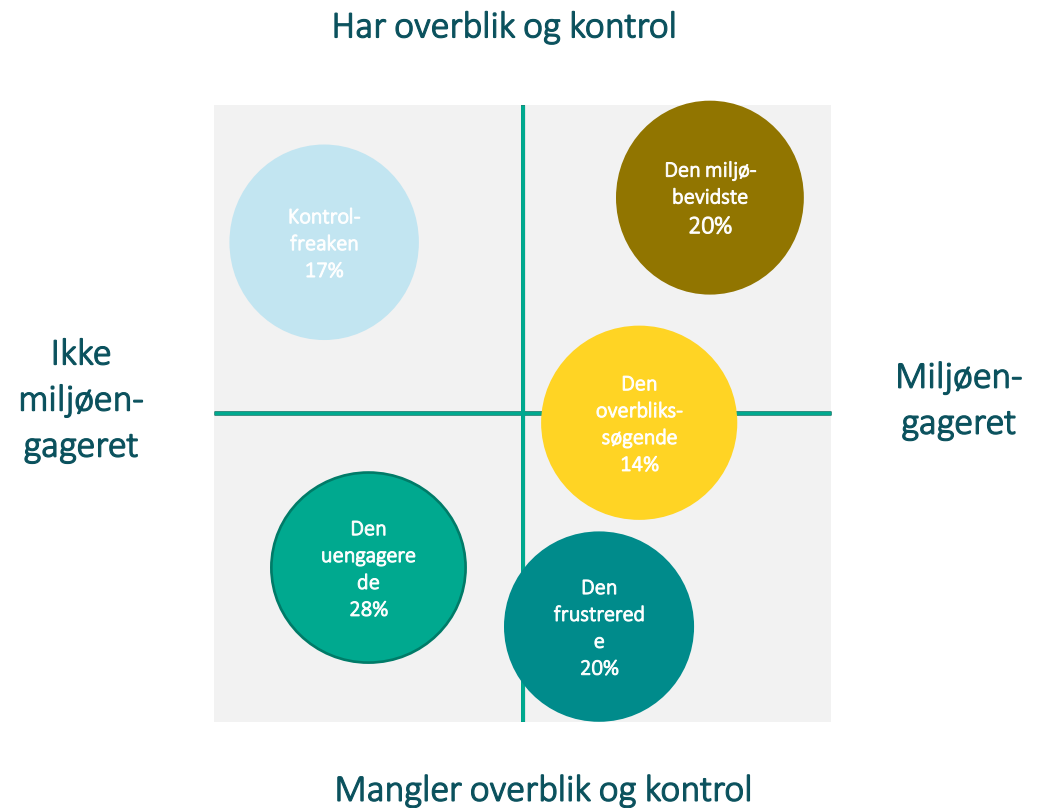
- Den frustrerede



- Den overblikssøgende



- Den miljøbevidste



n = 2.771 (2021)

De fem segmenter er karakteriseret ved:



### KONTROLFREAKEN

17% AF FORBRUGERNE PÅ ELMARKEDET  
HAR STYR PÅ SIT ENERGI-FORBRUG, MEN INTERESSERER SIG IKKE FOR MILJØ.



### DEN UENGAGEREDE

28% AF FORBRUGERNE PÅ ELMARKEDET  
INTERESSERER SIG IKKE FOR SIT ENERGI-FORBRUG ELLER MILJØET OG ELFORBRUG ER NOGET SOM BARE ER DER.



### DEN FRUSTREDE

20% AF FORBRUGERNE PÅ ELMARKEDET  
GÅR OP I MILJØ, MEN SYNES ALT OMKRING ENERGI-FORBRUG ER EN FRUSTREDE OPLEVELSE



### DEN OVERBLIKSSØGENDE

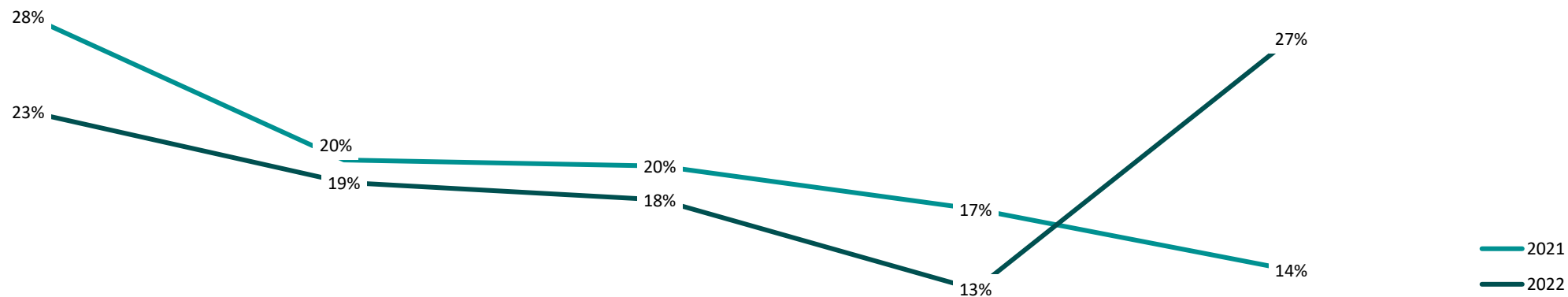
14% AF FORBRUGERNE PÅ ELMARKEDET  
GÅR MEGET OP I MILJØET, MEN SØGER ET OVERBLIK OVER FORBRUG.



### DEN MILJØBEVIDSTE

20% AF FORBRUGERNE PÅ ELMARKEDET  
GÅR MEGET OP I MILJØET OG HAR OVERBLIK OVER SIT FORBRUG

# Det overblikssøgende segment vokser i takt med krise/stigende priser



Den uengagerede



Den frustrerede



Den miljøbevidste



Kontrolfreaken



Den overblikssøgende

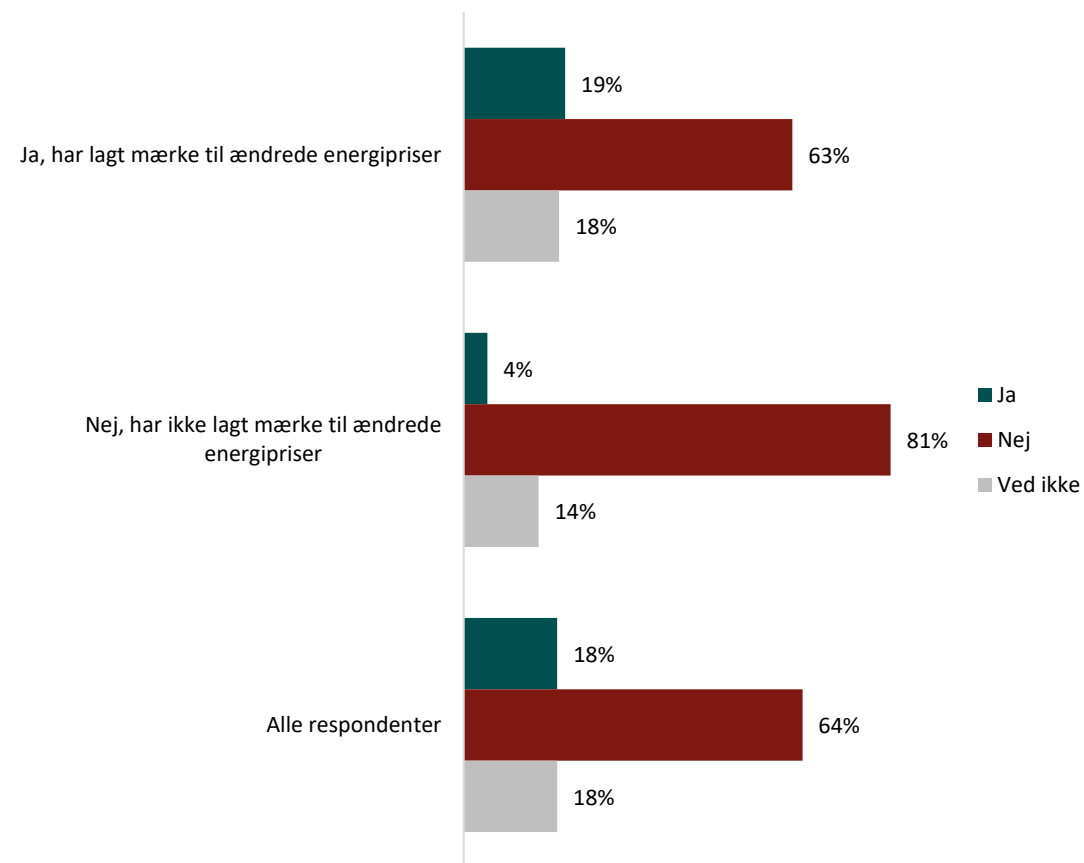
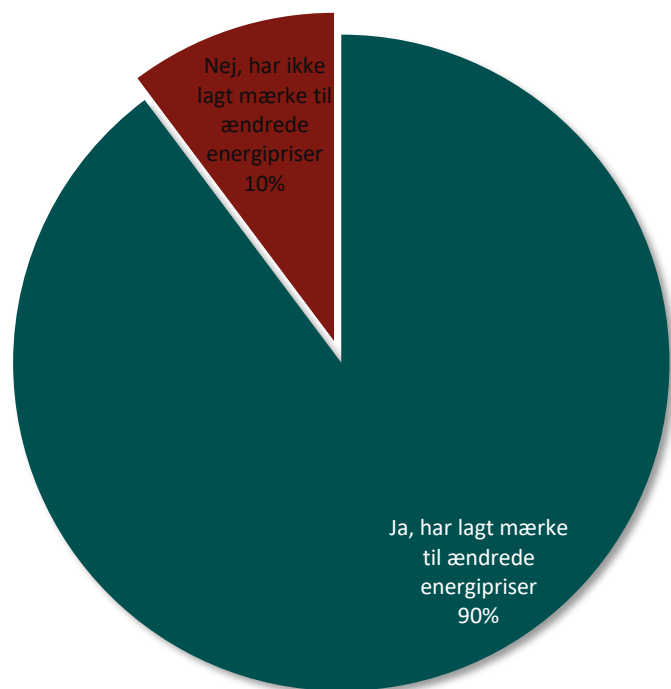




An aerial photograph showing several rows of blue solar panels installed on a lush green lawn. The panels are arranged in a grid pattern, with white lines separating the individual cells. The perspective is from directly above, looking down at the panels and the surrounding grass. The lighting is bright, casting soft shadows between the panels.

Adfærd

Ni ud af ti har lagt mærke til at energipriserne har ændret sig, men det har ikke givet anledning til, at mange overvejer at skifte leverandør

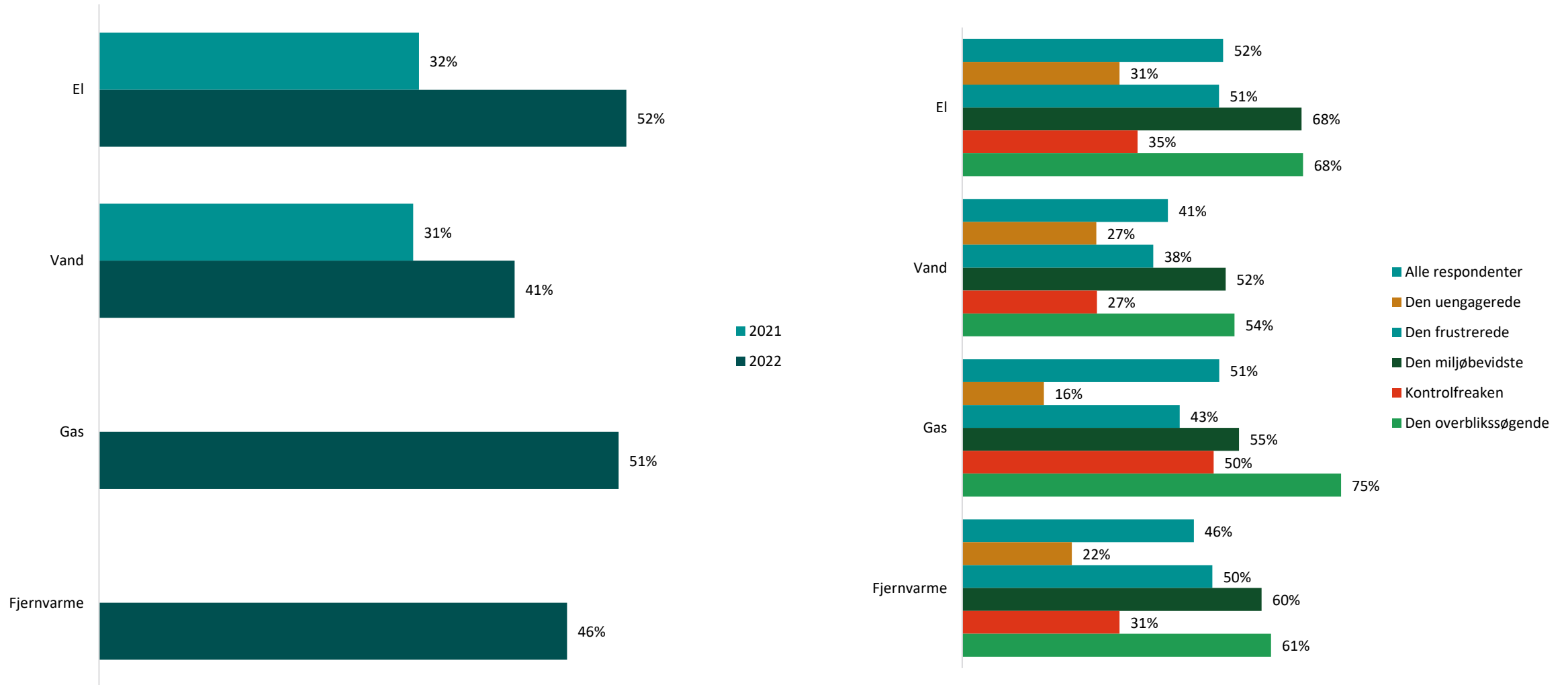


EP1. Har du lagt mærke til, at energipriserne (priserne på el og/eller gas) de seneste seks måneder har ændret sig?, n = 1203 besvarelser

EP3. Overvejer du at skifte leverandør pga. energipriserne? & EP1. Har du lagt mærke til, at energipriserne (priserne på el og/eller gas) de seneste seks måneder har ændret sig?, n = 1203 besvarelser

# Forbrugerne er blevet mere opmærksomme på energiforbruget

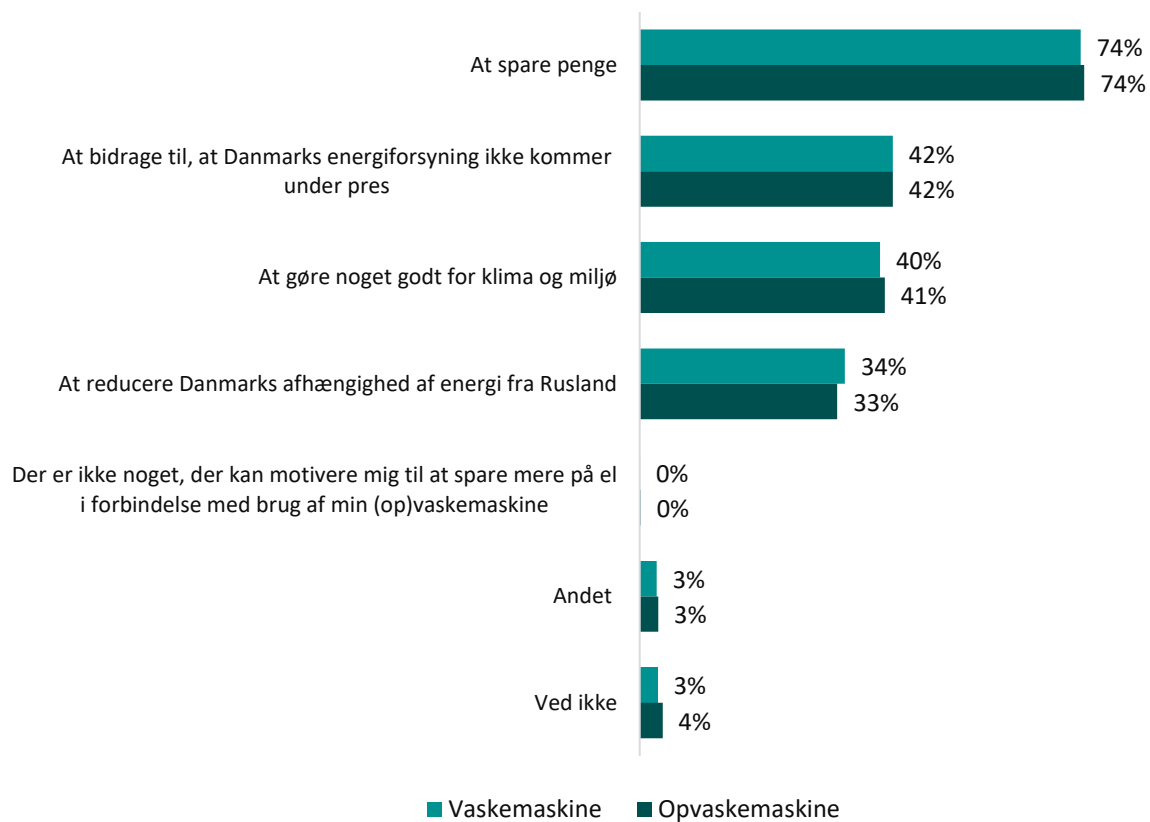
Det er især forbrugersegmenterne Den miljøbevidste og Den overblikssøgende, der i 2022 er opmærksomme på deres energiforbrug



# Motivation til at spare på el handler først og fremmest om at spare penge



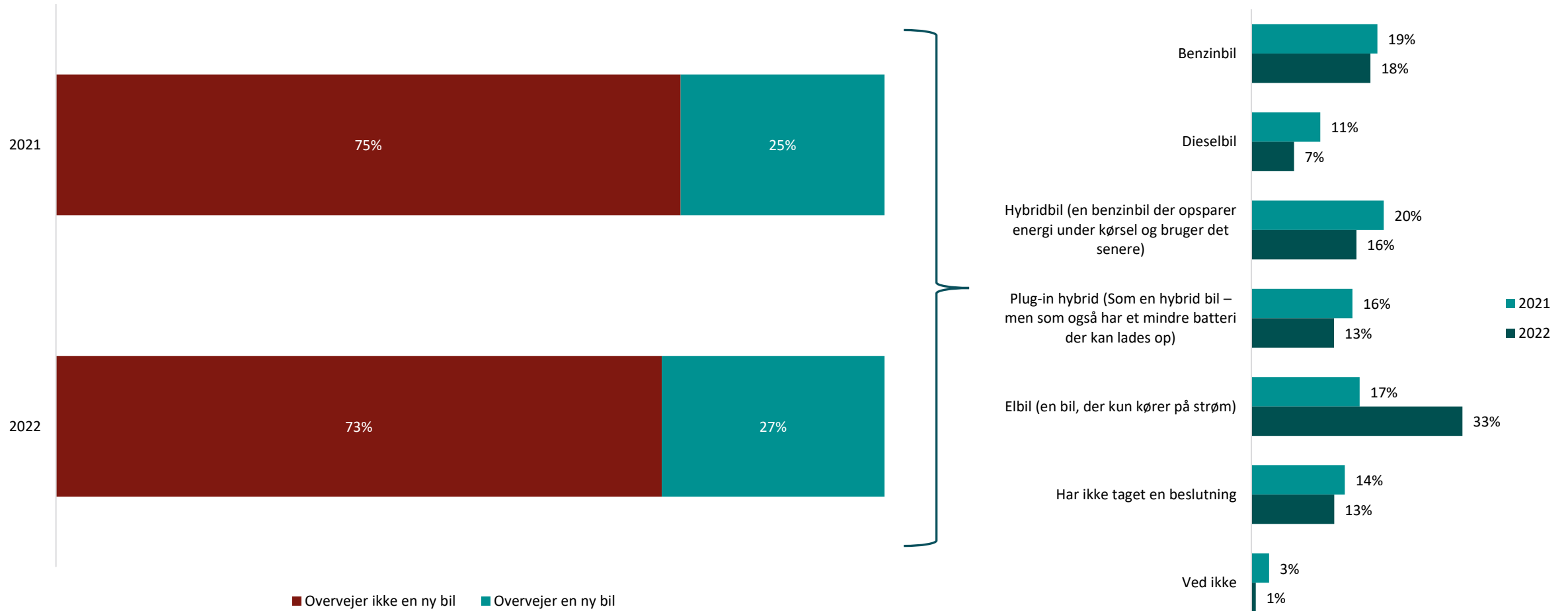
## Motivation til at spare på elforbrug fra vaske- og opvaskemaskine



Q35. Hvad motiverer dig til at spare el i forbindelse med brug af din vaskemaskine?  
& Q36. Hvad motiverer dig til at spare el i forbindelse med brug af din opvaskemaskine?  
Base n = 1.081 (har vaskemaskine) / Base n = 1.014 (har opvaskemaskine)

... men klima, miljø og Danmarks energiforsyning har også betydning

# Dobbelt så mange i 2022 i forhold til 2021 overvejer at investere i en ren elbil



Overvejer at investere i bil, 2021 n = 2771/ 2022 n = 1203

Bil3. Hvilken type bil overvejer du at anskaffe inden for de næste 1-2 år? 2021 n = 700/ 2022 n = 323



**Søren Pedersen**

Director Energy & Partner

[sp@wilke.dk](mailto:sp@wilke.dk)

+45 40 41 71 32

**København**

Overgaden Neden Vandet 9C  
1414 København K

**Odense**

Gråbrødrepassagen 9, 2.sal  
5000 Odense C

**Aarhus**

Vestergade 24, baghuset  
8000 Aarhus C



# FROKOST OG NETWORKING



# PRINCIPPER FOR ADFÆRDSBASERET FORBRUGERREGULERING OG CASES

v/ Flemming Steen Nielsen – Kontorchef i Forbrugerpolitisk Center,  
Konkurrence og Forbrugerstyrelsen



# Adfærdsbaseret forbrugerregulering

Oplæg for Energinets Detailmarkedsforum

Flemming Steen, Forbrugerpolitisk Center – 25. marts 2023



KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

<p>2013</p> <p>Konkurrencen på bankmarkedet for private kunder Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen 11</p> <p><b>2013</b></p>	<p>2015</p> <p>Forbedret for briller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen 11</p> <p><b>2015</b></p>	<p>2016</p> <p>VELFINDERENS MARKEDER</p> <p>MARKEDSFØRINGSLOVEN PAR-FÆT ET HØVEDEFTERSYN OG ER BLEVET MERE BRUGERVENLIG</p>	<p>2017</p> <p>VELFINDERENS MARKEDER</p> <p>BØRN SKAL LÆRE OM SKJULT REKLAME PÅ SOCIALE MEDIER</p>	<p>2017</p> <p><b>Aktive forbrugere</b> Prisbevidsthed blandt unge i deres valg af handling</p> <p>Februar 2017</p>	<p>VELFINDERENS MARKEDER</p> <p>UDVIKLING AF ET EFFEKTIVT FORBRUGERKLAGE-SYSTEM</p>	<p>Konkurrencerådet <b>Konkurrencen på realkredit- markedet</b></p> <p>August 2017</p>	<p>VELFINDERENS MARKEDER</p> <p><b>NY INDSIGT OM ADFÆRDSBASEREDE MARKEDSFEJL</b></p>
<p>2018</p> <p>VELFINDERENS MARKEDER</p> <p>FORBRUGERFØLDSINDEXET <b>2018</b></p>	<p>COMPETITIVE MARKETS AND CONSUMER WELFARE</p> <p>IMPROVING THE EFFECTIVENESS OF TERMS AND CONDITIONS IN ONLINE TRADE</p>	<p>VELFINDERENS MARKEDER</p> <p>VILDLEDNING AF FORBRUGERE PÅ NETTET ER ET GRÆNSE- OVERSKRIDENDE PROBLEM</p>	<p>2019</p> <p>COMPETITIVE MARKETS AND CONSUMER WELFARE</p> <p>CONSUMERS BENEFIT FROM A STANDARDISED FRONT PAGE TO LOAN OFFERS</p>	<p>2019</p> <p><b>Bookingplat- forme, hoteller og forbrugere</b></p> <p>Februar 2019</p>	<p>VELFINDERENS MARKEDER</p> <p>ADÆRDBASERET FORBRUGERREGULERING</p>	<p>2020</p> <p>VELFINDERENS MARKEDER</p> <p>FORBRUGERINDRAGELSE I FORSYNINGSSEKTORER VIA AFTALEBASERET REGULERING?</p>	<p>COMPETITIVE MARKETS AND CONSUMER WELFARE</p> <p>CONSUMERS BENEFIT FROM STANDARD MANDATORY INFORMATION IN CONSUMER CREDIT ADVERTISEMENTS</p>
<p>VELFINDERENS MARKEDER</p> <p><b>FORBRUGERADFÆRD PÅ 13 MARKEDER</b></p>	<p>2021</p> <p>COMPETITIVE MARKETS AND CONSUMER WELFARE</p> <p>NEW OPPORTUNITIES AND CHALLENGES FOR CONSUMERS IN DIGITAL MARKETS</p>	<p>VELFINDERENS MARKEDER</p> <p>MARKEDSFØRERE PÅ DIGITALE PLATFORME Vil du købe billigere?</p>	<p>COMPETITIVE MARKETS AND CONSUMER WELFARE</p> <p>CONSUMERS BENEFIT FROM VISUALLY SALIENT STANDARDIZED COMMERCIAL DISCLOSURES ON SOCIAL MEDIA</p>	<p>2022</p> <p>VELFINDERENS MARKEDER</p> <p>Fem gode råd om effektive mærkningsordninger til forbrugere</p>	<p>COMPETITIVE MARKETS AND CONSUMER WELFARE</p> <p>INACTIVE CONSUMERS IN SUBSCRIPTION MARKETS</p>	<p>COMPETITIVE MARKETS AND CONSUMER WELFARE</p> <p><b>CLEAR AND INTUITIVE DISCLOSURES BENEFIT CONSUMERS ON ONLINE MARKETPLACES</b></p>	<p><b>Konkurrencen på bankmarkedet for privatkunder</b></p> <p>August 2022</p>

**Klagemuligheder**

**Transparens**

# Velfungerende markeder

**Aktive forbrugere**

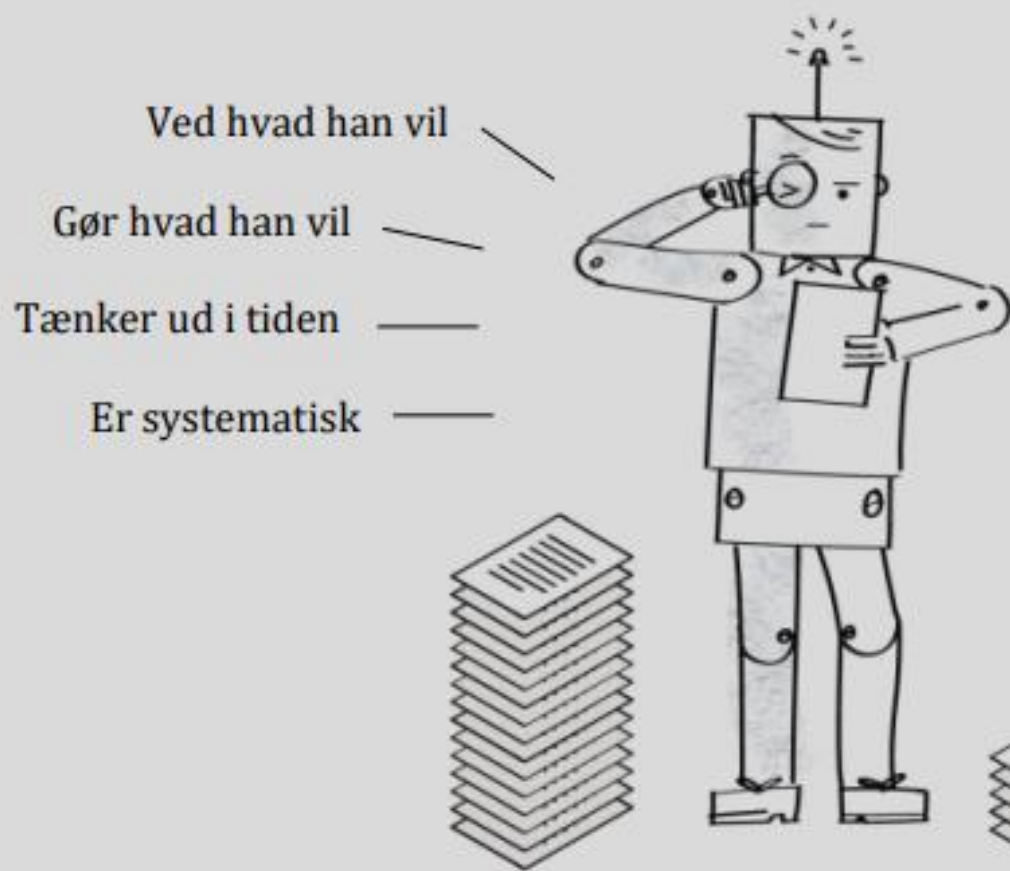
**Effektiv konkurrence**



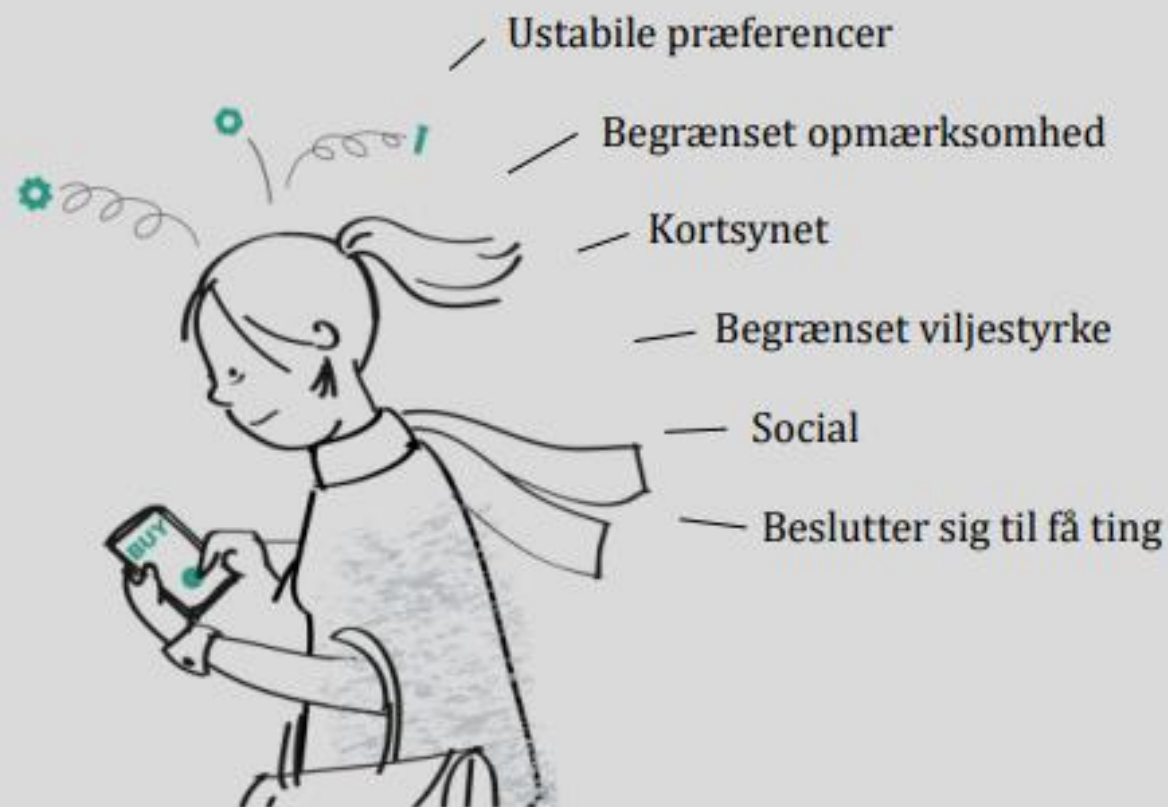
KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN



KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN



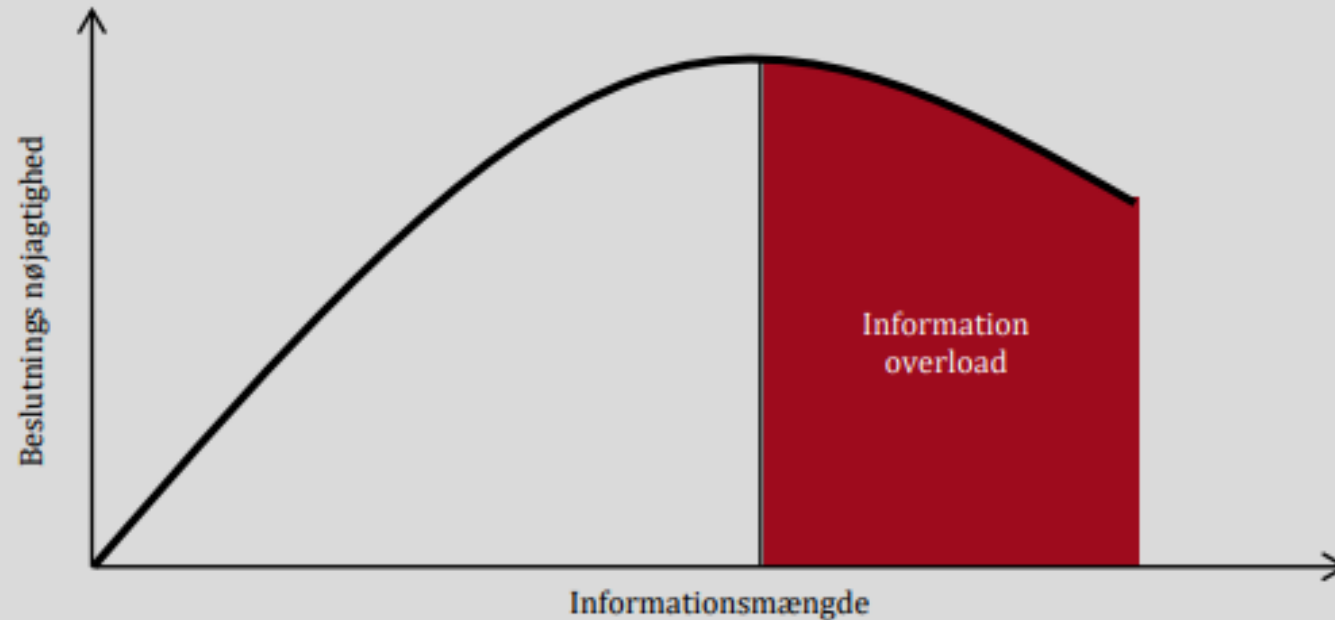
- Ved hvad han vil
- Gør hvad han vil
- Tænker ud i tiden
- Er systematisk



- Ustabile præferencer
- Begrænset opmærksomhed
- Kortsynet
- Begrænset viljestyrke
- Social
- Beslutter sig til få ting

## Den rationelle agent vs. Den menneskelige agent

# For mange informationer modvirker den gode intention

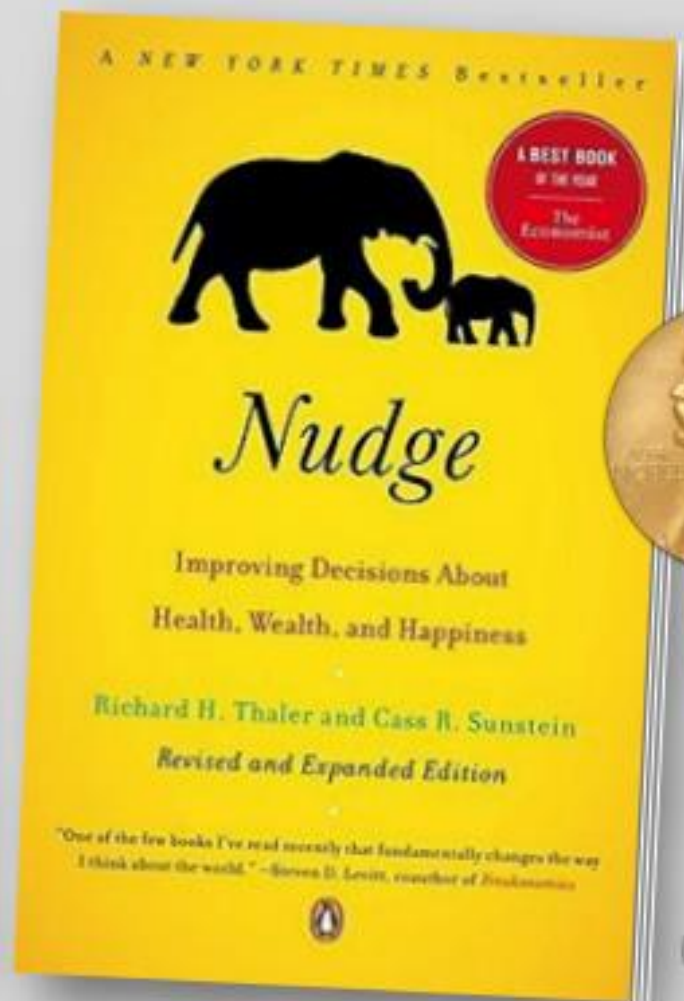
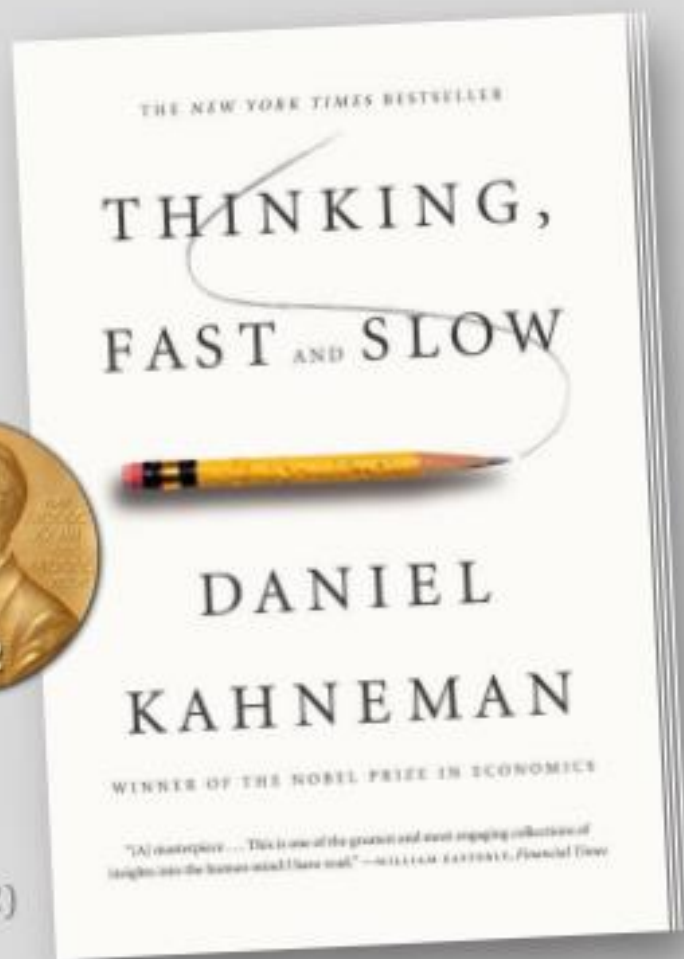


*REF: Eppler, Martin J., and Jeanne Mengis. "The concept of information overload: A review of literature from organization science, accounting, marketing, MIS, and related disciplines." The information society 20.5 (2004): 325-344.*





(2012)



(2008)



# Adfærdsprincipper.dk



KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN



# Tre adfærdsprincipper for forbrugerrettet regulering

1.

Simpel og  
handlings-  
anvisende

2.

På rette  
tidspunkt

3.

Baseret på  
evidens



# Fem tal først: Hvad koster boligen mig hver måned?

1.  
Simpel og  
handlings-  
anvisende



# Kontrolleret test

Fem tal først



Standard





**BANKEN**

**Eintrag** ...

**Eintrag** ...

**Eintrag** ...

**Eintrag** ...

**Eintrag** ...

**Eintrag** ...

**Eintrag** ...

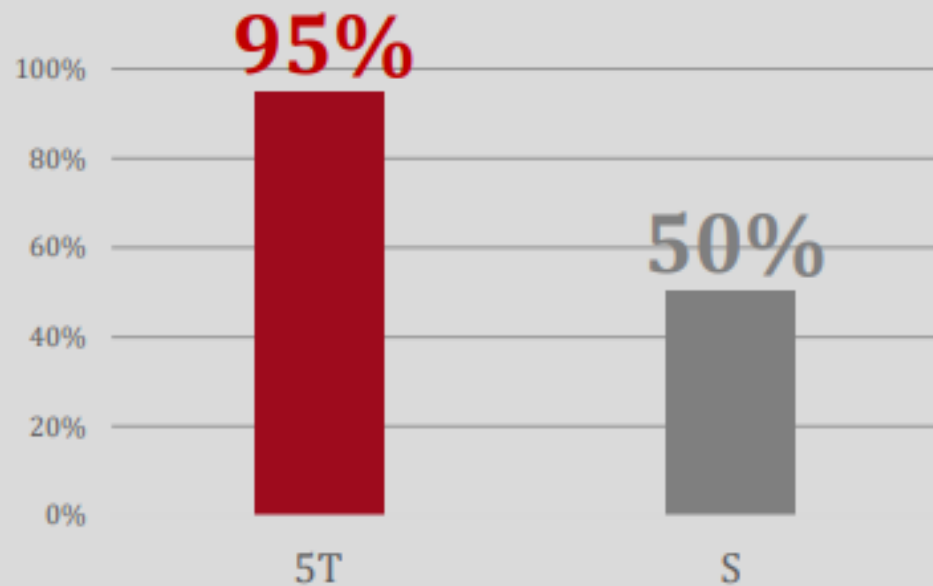
**Eintrag** ...

Affective AFFDEX Show Fullscreen

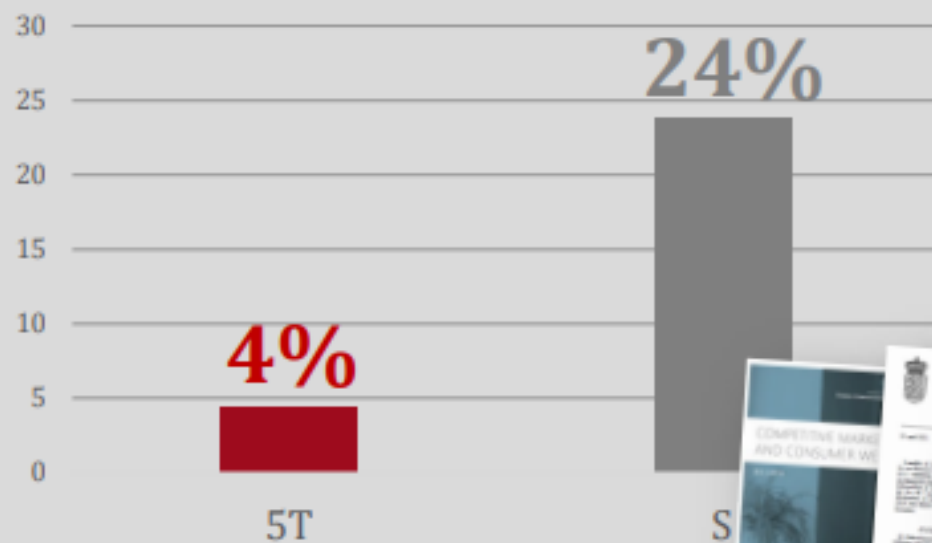


# Lavest månedlige ydelse og frustrationen

Lavest månedlige ydelse



Frustration



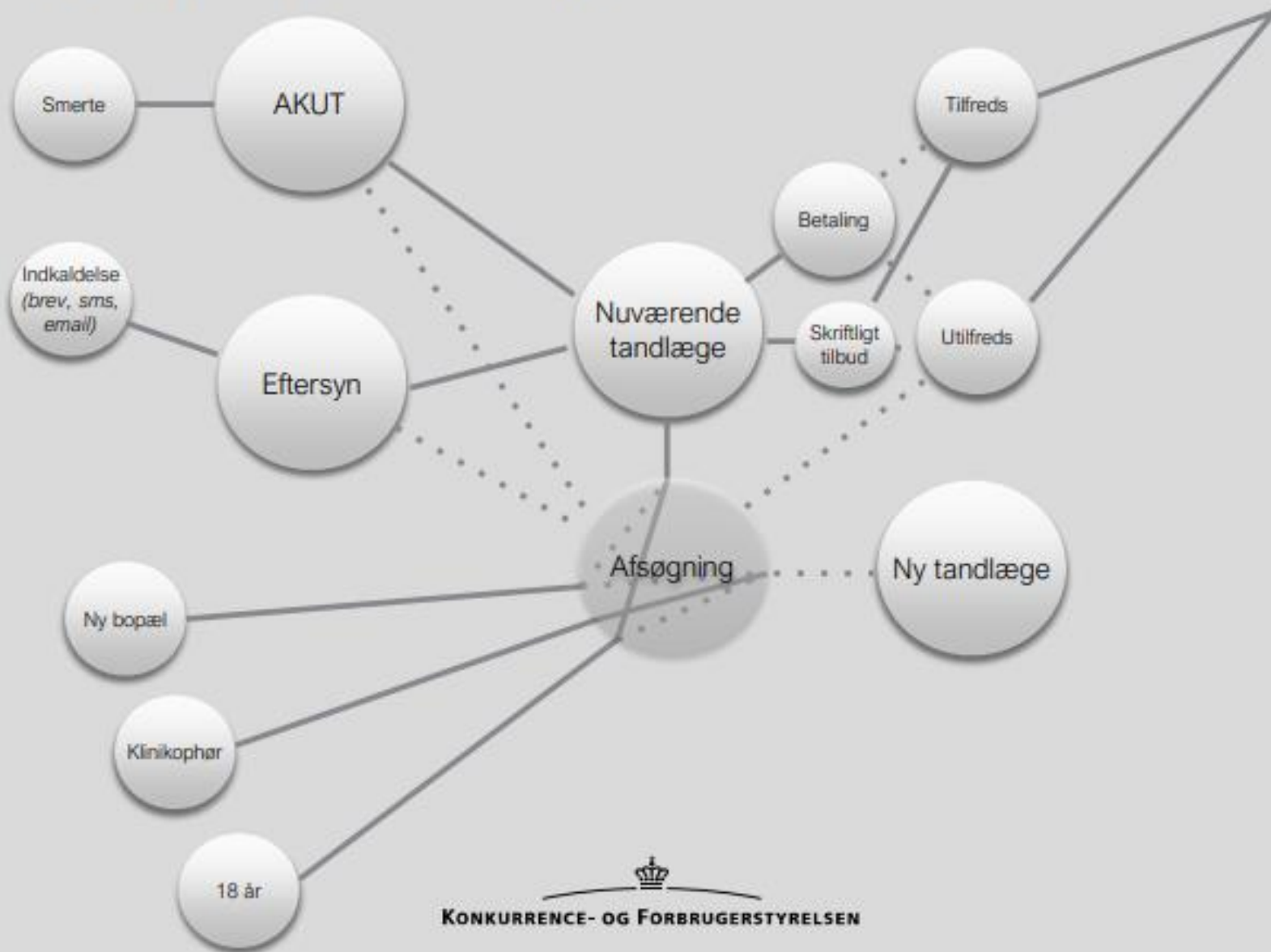
**Pris i beslutningsøjeblikket:**

# **Unge valg af tandlæge**

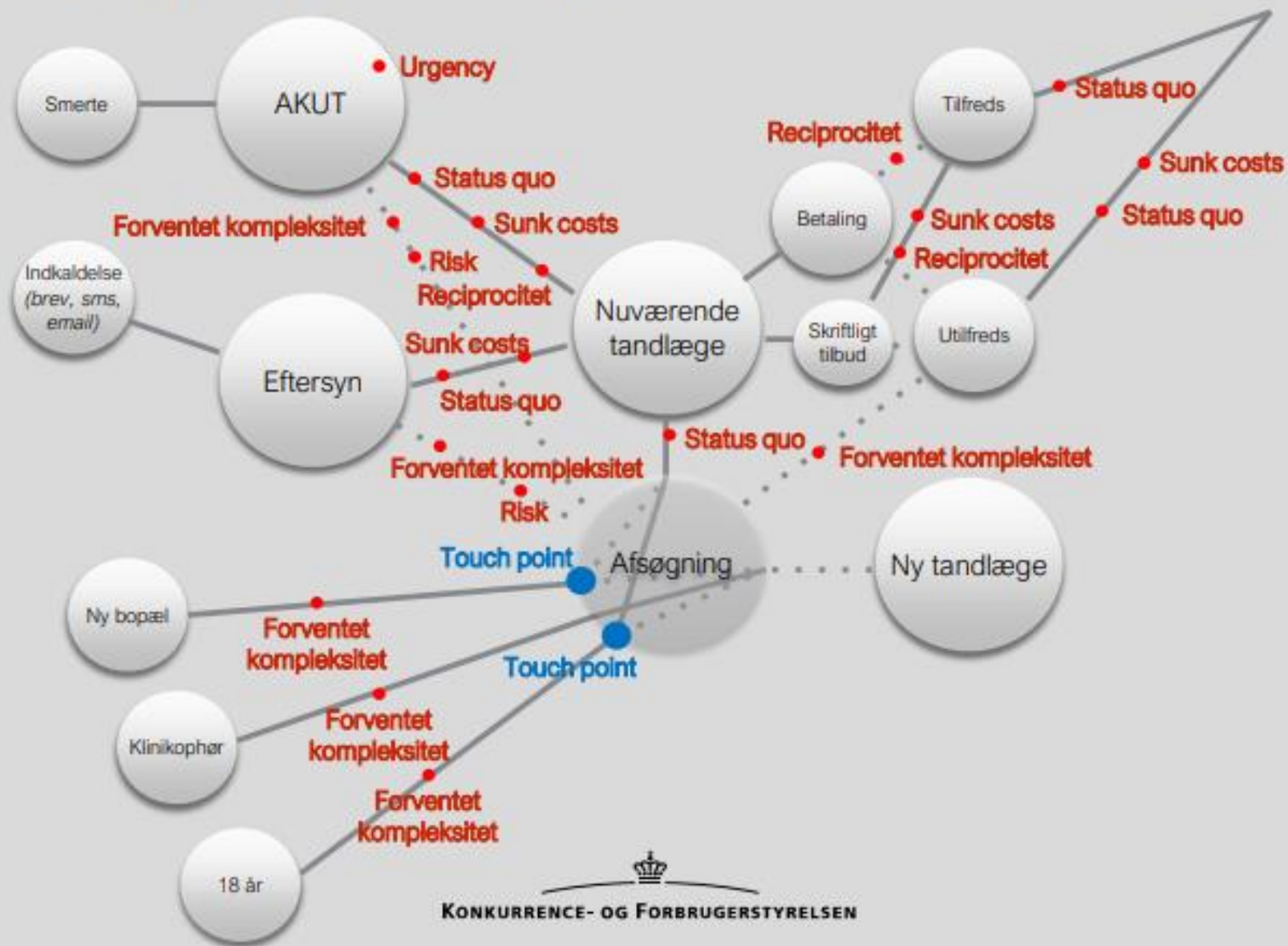
2.  
På rette  
tidspunkt



# Adfærdskortlægning - tandlæge



# Adfærdskortlægning - tandlæge





# Touch point: Tandlægevalg

 **ROSKILDE**  
KOMMUNE

Dato: 14-03-2014

### Tandpleje 18-årige

Kære

Når du fylder 18 år, ophører den kommunale tandpleje. I fremtiden skal din tandpleje foregå hos privat praktiserende tandlæge, som du frit kan vælge.

Udfold vedlagte slip og aflever den på tandkassen.

For at sikre dig bedst mulige tandpleje, sender vi alle nødvendige oplysninger om dine tænder til din nye tandlæge, som automatisk vil indkalde dig til tandundersøgelse.

Pas godt på dig selv og dine tænder fremover.

Venlig hilsen

**Roskilde kommunale Tandpleje**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **CPR nr.** \_\_\_\_\_

**Navn:** \_\_\_\_\_

Ja  Nej  Jeg tillader samtidig, at min journal og røntgenbilleder sendes til min nye tandlæge.

**Jeg har valgt:**

Tandlæge: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Post nr./by: \_\_\_\_\_

E-mailadresse: \_\_\_\_\_

Roskilde Kommunale Tandpleje er gået over på Digital post. Vi opfordrer alle til at tilmelde sig på [post@roskilde.dk](mailto:post@roskilde.dk) for indkaldelse og andre meddelelser fra Tandplejen vil fremover blive sendt til e-boks.

Tandplejen Roskilde Blev  
Årsmødet 2013  
Til af 11. april 2013  
E-mail: [tandplejen@roskilde.dk](mailto:tandplejen@roskilde.dk)

## Digitalt tandlægevalg

Velkommen til Roskilde kommunale Tandplejes digitale tandlægevalg. Når du bliver 18 forlader du den kommunale tandpleje, og du skal derfor vælge en ny privat tandlæge. Her på siden kan du vælge mellem de forskellige tandlæger her i Roskilde. Du skal blot vælge ud fra listen, så overfører vi dig til den valgte tandlæge, som vil kontakte dig, næste gang det er tid til et eftersyn. Hvis du ønsker en tandlæge uden for Roskilde Kommune, kontakt da vores call-center.

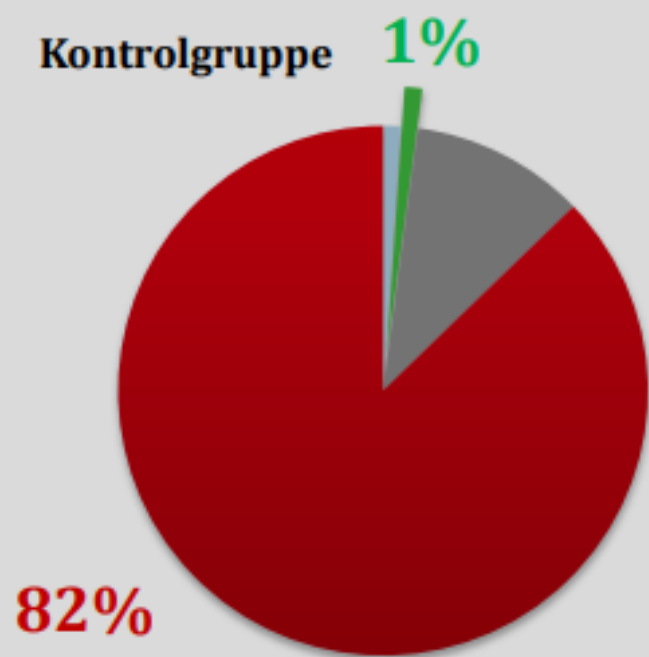
Søber efter:

Pris

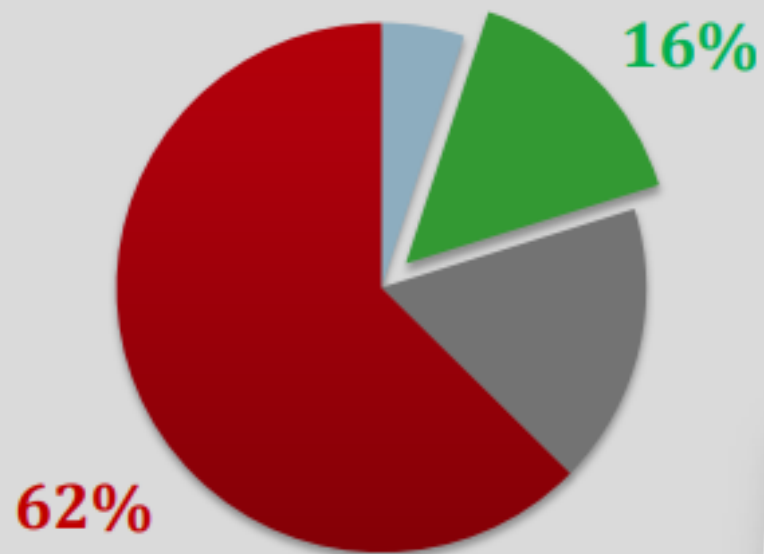
Tandlæge	Priser	Vælg
Tandlægerne Algade 33	Vedomsstand: 900,- Løkabedevælt: 168,- Gns. pris: 534,-	<input type="button" value="Vælg"/>
Tandlægerne Bredgade	Vedomsstand: 948,- Løkabedevælt: 193,- Gns. pris: 572,-	<input type="button" value="Vælg"/>
Tandspesialisten	Vedomsstand: 900,- Løkabedevælt: 255,- Gns. pris: 578,-	<input type="button" value="Vælg"/>
Tandlægerne i Viby	Vedomsstand: 1.176,- Løkabedevælt: 187,- Gns. pris: 682,-	<input type="button" value="Vælg"/>
Tandlægerne på Hestatorvet	Vedomsstand: 1.183,- Løkabedevælt: 237,- Gns. pris: 710,-	<input type="button" value="Vælg"/>
Tandlæge Jette Kofoed Bender	Vedomsstand: 1.200,- Løkabedevælt: 250,- Gns. pris: 725,-	<input type="button" value="Vælg"/>
	Vedomsstand: 1.298,- Løkabedevælt: 227,-	<input type="button" value="Vælg"/>

BRUGERSTYRELSEN

# Selvangivet årsag for valg af tandlæge



Eksperimentgruppe



- Andet
- Pris
- Beliggenhed
- Forældre

Sparer 37 pct. på visdomstandsbehandling  
Sparer 24 pct. på lokalbedøvelse  
Flere vælger: 45 -> 54 pct.



A photograph showing several people from a side-on perspective, exercising on stationary bikes in a gym. The focus is on their hands gripping the black handlebars and their legs pedaling. The bikes are grey and black. The background is slightly blurred, showing other gym equipment.

# Markeder med abonnementer

3.  
Baseret på  
evidens

Hvorfor undersøge abonnemeter:

# Nye og gamle abonnemeststyper

## HVAD HITTER PÅ STREAMINGTJENESTERNE?

Det vidner dugfriske tal fra TV 2 om. På blot et år har TV 2's streamingtjeneste, TV 2 Play, fået 100.000 nye kunder og har samlet set passeret 450.000 betalende kunder.

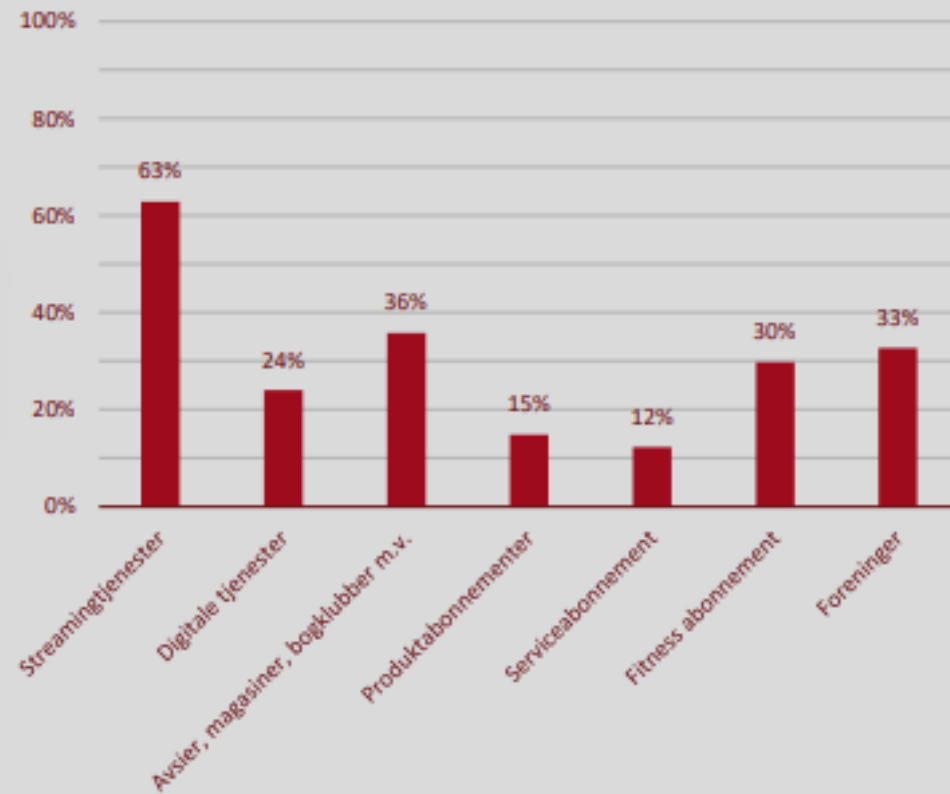
Det er en rekordvækst for kunder.

Måltidskasser: 360.000 danske husstande får allerede leveret den sunde og varierede kost direkte til døren

Måltidskassen er de seneste år blevet helt enormt populært, men forbrugerne mangler overblik. Nu forsøger en ny postnummer-baseret sammensligningstjeneste at skabe klarhed over markedet for måltidskasser der, hvor forbrugeren bor.

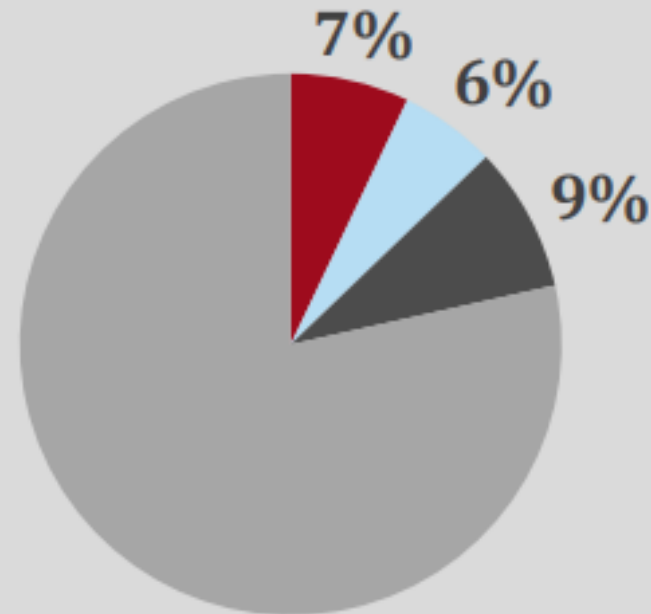
I hverdagen stresser vi ofte rundt fra morgen til aften og det kan være svært at opretholde balancen mellem familie og arbejde samtidig med, at man opretholder sin sundhed. Abonnemesterne er en løsning på dette problem.

I forbindelse med [evalueringen af indsatsen mod motionsdoping i Danmark](#) estimerede Idan i foråret 2015, at der var et sted mellem 810.000 og 950.000 medlemmer i de kommercielle motions- og fitnesscentre. Det er en betydelig stigning siden Idans seneste [lignende estimat fra 2009](#), hvor tallet blev vurderet til cirka 550.000 medlemmer i centrene.



KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

# 22 pct. af forbrugerne betaler for abonnementer, de ikke længere bruger



■ Ikke nok værdi ■ Begge ■ Betaler for abonnement der ikke bruges ■ Ingen

*N= 1.008 - undersøgelsen er gennemført af Userneeds i 2018 på et repræsentativt udsnit af danske forbrugere*



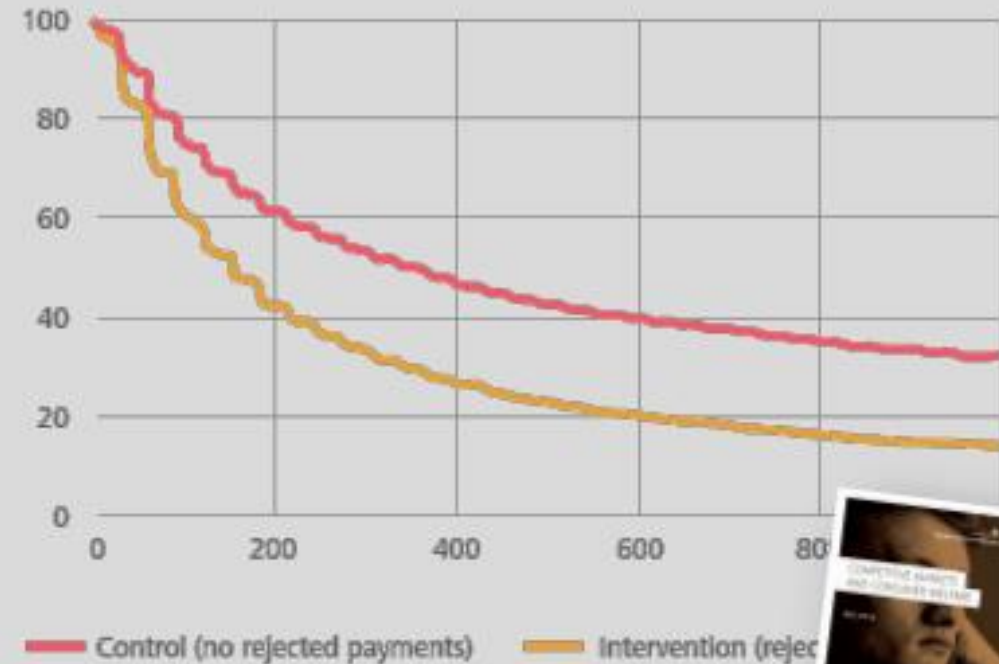
KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

# Naturligt eksperiment

- 32 pct. af abonnenterne "overlever" mere end 1.000 dage i kontrolgruppen, hvor forbrugerne ikke oplever en afvist betaling
- 14 pct. af abonnenterne "overlever" i mere end 1.000 dage i interventionsgruppen, hvor forbrugerne oplever en afvist betaling.

Det relative risikoforhold for abonnementsophør for de to grupper er 1,70 og statistisk signifikant ( $p < 0,01$ )

Active subscriptions, in percent



# adfærdsprincipper.dk



KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

# Tre adfærdsprincipper for forbrugerrettet regulering

1.

Simpel og  
handlings-  
anvisende

2.

På rette  
tidspunkt

3.

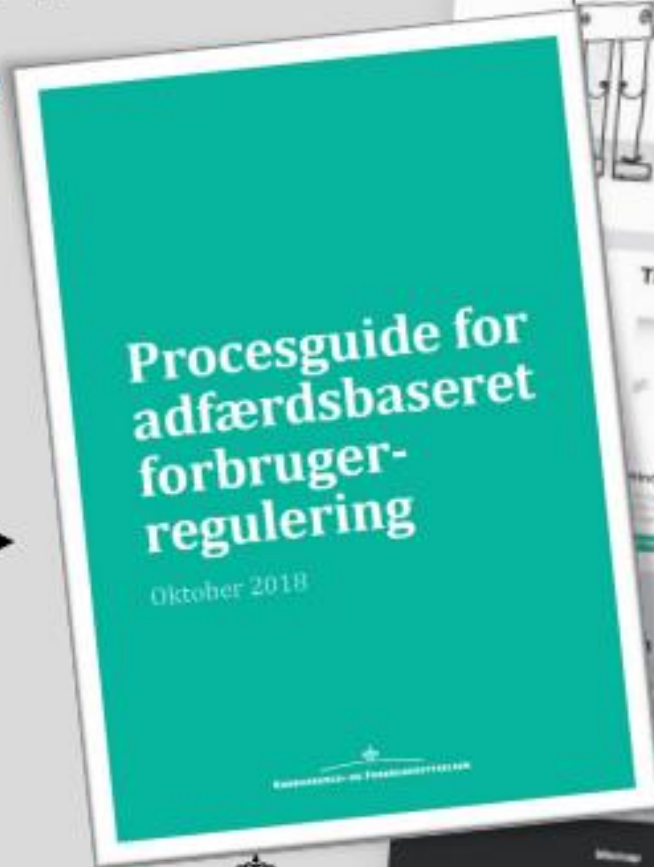
Baseret på  
evidens





# Adfærdsprincipper.dk

- Små film, der forklarer de tre principper
- Hvordan kommer man i gang
- Procesguide



# Læs mere på [kfst.dk](http://kfst.dk)

Flemming Steen – [flsn@kfst.dk](mailto:flsn@kfst.dk)



KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

# DIALOG OG DISKUSSION I GRUPPER

v/ Steffen Damm Hansen – Markedsudvikler, Energinet Systemansvar

# GRUPPEARBEJDE

## Gruppe 1:

- Henrik Sørensen, Green Power Denmark
- Gorm Giversen, Vesthimmerlands Forsyning A/S
- Helle Ørvad, NRGi Elhandel
- Nicolaj Søndberg-Jepesen, EWII Midas Energy A/S
- Marie Budtz Pedersen, Energinet Systemansvar A/S
- Bjarke Spangsberg Bak, Konstant Net A/S

## Gruppe 2:

- Anne Kelter-Wesenberg, EWII Midas Energy A/S
- Louise Helbæk, NRGi Elhandel
- Christian Sønderup, Sønderup Consult
- Flemming Steen Nielsen, Konkurrence og Forbrugerstyrelsen
- Mette Uhre Nielsen, Energistyrelsen
- Jens Reinholdt Kristiansen, Energi Danmark A/S

## Gruppe 3:

- Anders Rasmussen, CUBS A/S
- Michelle Dall Nørgaard, OK
- Martin Theodor Andersen, Aura Energi
- Søren Pedersen, Wilke
- Karsten Feddersen, Energinet Systemansvar A/S
- Bjørn Petersen, Eio Energy



## Gruppe 4:

- Frank Bengtsson, Whitelabels
- Ditte Diederichsen, Jysk Energi A/S
- Mikael Jensen, Ørsted Salg og Service A/S
- Kenni Olsen, OK AMBA
- Maiken Munk, Energinet DataHub
- Anders Hansen, FDM

## Gruppe 5:

- Tyge Vonsbaek, Eio Energy
- Michael Lehmann Eriksen, Konstant Net A/S
- Per Poulsen, Nord Energi
- Janni Grundvad, Verdo Go Green A/S
- Frederik Guldbrand, Energinet DataHub

## ØVELSEN – 30 MIN



- Kort introduktionsrunde i gruppen
- Udvælg max 2 af elementerne fra definitionen af aktive kunder til højre
- Notér konkrete forslag til:
  - 1) Hvordan **fastholder** vi aktive kunder, som.. 
  - 2) Hvordan **fremmer** vi aktive kunder, som... 
- Vælg én person til at notere og præsentere i plenum efterfølgende.

**Aktive kunder skaber et velfungerende detailmarked**

Begrebet aktive kunder dækker både husholdninger og virksomheder, som:

- Handler i fællesskab
- Forbruger eller lagrer egenproduceret elektricitet.
- Sælger egenproduceret elektricitet.
- Deltager i fleksibilitetsordninger eller energieffektivitetsordninger
- Har som forudsætninger, at ovenstående aktiviteter ikke udgør denne primære forretnings- eller erhvervsmæssige virksomhed.

## PLENUM – 20 MIN

- Kort præsentation fra hver gruppe, som præsenterer: (ca. 2 min pr. gruppe)
- Hvilke emner I har valgt at fokusere på og hvorfor?
- Jeres svar på de 2 spørgsmål:
  - 1) Hvordan **fastholder** vi **aktive** kunder, som... 
  - 2) Hvordan **fremmer** vi **aktive** kunder, som... 

**Aktive kunder skaber et velfungerende detailmarked**

Begrebet aktive kunder dækker både husholdninger og virksomheder, som:

- Handler i fællesskab
- Forbruger eller lagrer egenproduceret elektricitet.
- Sælger egenproduceret elektricitet.
- Deltager i fleksibilitetsordninger eller energieffektivitetsordninger
- Har som forudsætninger, at ovenstående aktiviteter ikke udgør denne primære forretnings- eller erhvervs-mæssige virksomhed.

# AFSLUTNING OG EVALUERING

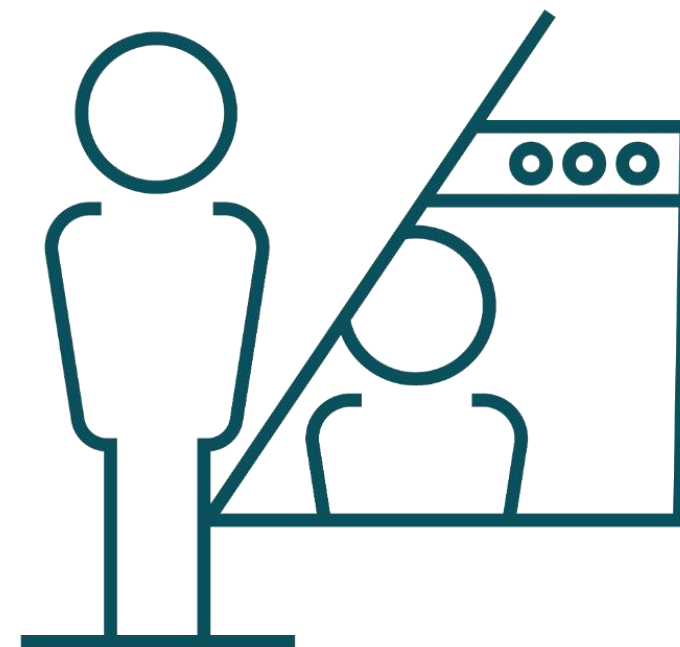
v/ Steffen Damm Hansen – Markedsudvikler, Energinet Systemansvar

# AFSLUTNING OG EVALUERING

- Næste møde er 11. oktober 2023
- Husk at svare på evalueringsskemaet
- Præsentationer vil blive tilgængelig på hjemmesiden hurtigst muligt
- Udfyld gerne det spørgeskema, som sendes til Jeres mail efterfølgende.

## Mødeformat

- Rent fysisk møde?
- Hybrid?
- Konferencedag-format?





TAK FOR I DAG 😊