

## 24 strømleverandører sertifisert for Trygg strømhandel

**Oslo, 1. september - Sertifiseringsordningen Trygg strømhandel ble etablert i 2020. Nå er de første 24 strømleverandørene sertifisert av DNV. De representerer rundt to tredeler av strømkundene i Norge. Målet er å skape et tryggere og enklere strømmarked for kundene.**

Sertifiseringsordningen er et initiativ fra bransjeorganisasjonene Energi Norge og Distriktsenergi, men administreres fullt og helt av DNV. Ordningen består av en rekke krav som strømleverandørene må tilfredsstillere når det gjelder markedsføring og salg av strømprodukter, oppfølging av kundene, opplæring av egne ansatte osv.

- Vi ønsker at Trygg strømhandel skal bli et kvalitetsstempel som kundene vil se etter når de velger strømleverandør. Samtidig gir vi leverandørene et verktøy for å kunne gjøre en enda bedre jobb ut mot kundene, sier Knut Kroepelien, administrerende direktør i Energi Norge.

Knut Lockert, daglig leder i Distriktsenergi, legger vekt på tilliten til bransjen som et annet viktig mål.

- Det er viktig for oss at kunden kan stole på oss som bransje og det enkelte selskap som leverandør. Vi håper å få med oss enda flere selskaper i tiden som kommer, sier Lockert.

DNV har utviklet ordningen i samarbeid med bransjen og foretar en uavhengig sertifisering av selskapene etter rammeverket for Trygg strømhandel. Av 33 påmeldte selskaper, er nå 24 sertifisert. De øvrige har enten bedt om mer tid, eller ikke bestått kravene så langt.

- Gjennom sitt sertifiseringsløp har selskapene vist hvordan de møter kravene i ordningen og jobber systematisk for å sikre gode leveranser til sine kunder. Vi er imponert over hvordan bransjen har tatt tak i de utfordringene de har møtt, etablert en felles standard, og hvordan selskapene har tatt den ut i sine organisasjoner, sier Tommy Bjørnsen, Norgessjef i DNV.

Revisjonen DNV har hatt med de sertifiserte selskapene har medført at flere har justert sin markedsføring og hvordan de presenterer aktuelle strømvavtaler. Flere har etablert nye rutiner for å sikre en god dialog med kundene i henhold til rammeverkets krav.

### Her er de viktigste kravene i Trygg strømhandel:

- Det stilles strenge krav til salgsaktiviteter på telefon, sosiale medier, dørsalg, stand osv.
- Kravene gjelder også underleverandører som har direkte kontakt med kunden (callsentre etc.)
- Krav til kompetanse hos ansatte og gode prosesser for klagebehandling mm.
- Strømproduktene skal være enkle å skille fra hverandre ved markedsføring.
- Kunden skal kunne velge kanal for prisvarslinger. Eksempler på dette er SMS eller e-post.
- Kampanjetilbud skal merkes tydelig og kundene skal vite hva som skjer etter tilbudsperioden.
- Det skal være åpenhet om alle priselementer og varigheten på strømproduktene.

- Det skal være enkelt å bytte leverandør. Når en kunde har betalt sin siste faktura, skal vedkommende ikke kontaktes av strømleverandøren på minst seks måneder.

Sertifisering er en anerkjent metode for å bygge tillit til at et selskap følger gitte spilleregler. Selskapene som er sertifisert etter Trygg strømhandel har bevist at de har en systematisk tilnærming til sitt kundearbeid og at de jobber for kontinuerlig å forbedre sine rutiner. Sertifiseringen er femårig og selskapene har en årlig rapporteringsplikt til DNV. Selskapene har mottatt et sertifikat og et sertifiseringsmerke som de kan bruke i sin markedsføring.

#### **Kontaktpersoner:**

Energi Norge: Aslak Øverås, 90 08 60 20, [ao@energinorge.no](mailto:ao@energinorge.no)

Distriktsenergi: Knut Lockert, 911 87 713, [knut.lockert@distriktsenergi.no](mailto:knut.lockert@distriktsenergi.no)

DNV: Cecilie Løne, tlf. 905 81 704, [Cecilie.Lone@dnv.com](mailto:Cecilie.Lone@dnv.com)

**-SLUTT-**

#### **OM PARTENE**

**Energi Norge** er en landsomfattende interesse- og arbeidsgiverorganisasjon, som representerer selskapene som produserer, transporterer og leverer fornybar energi i Norge.

**Distriktsenergi** er en medlemsorganisasjon for norske kraftselskaper, herunder de som driver med strømsalg. Distriktsenergi skal styrke medlemsbedriftenes posisjon og bidra til lokal verdiskaping.

**DNV** er et internasjonalt selskap innen kvalitetssikring og risikohåndtering med hovedkontor i Norge. DNV har siden 1864 levert sertifisering i en rekke bransjer.

For mer informasjon om [Trygg strømhandel](#)

Liste over sertifiserte selskaper:

Listen over sertifiserte selskaper følger på neste side.

#### **FAQ (TIL INTERN BRUK – IKKE FOR PUBLISERING)**

##### **Hva er Trygg strømhandel?**

Trygg strømhandel er en sertifiseringsordning for strømleverandører som setter en rekke til krav til salg av strøm og informasjon til strømkundene. Formålet med sertifiseringsordningen Trygg strømhandel er å sikre god kvalitet i arbeidet med salg av strøm.

##### **Hvordan blir man sertifisert etter Trygg strømhandel?**

Selskapene søker om sertifisering hos DNV og går igjennom et sertifiseringsløp som fører til et 5 årig sertifikat. Gjennom sertifiseringsrevisjonen må de dokumentere at de møter kravene i sertifiseringsordningen Trygg strømhandel. For å opprettholde sertifiseringen, må selskapet levere en årlig rapport til DNV.

##### **Hvordan vet man at et selskap er sertifisert etter Trygg strømhandel?**

På [tryggstromhandel.no](http://tryggstromhandel.no) vil du finne en liste over sertifiserte selskaper. Selskaper som er sertifisert har også mottatt et sertifikat som varer i 5 år, forutsatt at de leverer en årlig rapport til DNV og etterlever kravene i ordningen. I tillegg til sertifikatet kan selskapet markedsføre seg som sertifisert selskap med et sertifiseringsmerke som har aktuelt årstall dersom de har vedlikeholdt sertifiseringen sin.

##### **Vil kravene i sertifiseringsordningen endre seg?**

Det er vanlig at sertifiseringskrav er dynamiske og endrer seg i tråd med utviklingen i samfunnet. Det er nedsatt en sertifiseringskomite som vil passe på at kravene er i tråd med forventninger til bransjen og krav fra samfunnet generelt. Denne tar imot innspill fra sertifiseringsorganet om endringer hos de sertifiserte selskapene, fra selskaper i bransjen og fra aktører som har en interesse i bransjen.

#### Selskap som blir sertifisert for Trygg strømhandel 1 september 2021

- Bærum Energiomsetning AS
- Dragefossen AS
- Fjordkraft AS
- Fortum Markets AS
- Fosenkraft Energi AS
- Glitre Energi Strøm AS
- Gudbrandsdal Energi AS
- Hafslund Strøm (Fortum Strøm AS)
- Hallingkraft AS
- Haugaland Kraft Energi AS
- Helgeland Kraft Strøm AS
- Istad Kraft AS
- Kraftriket AS
- LOS AS
- NorgesEnergi AS
- NTE Marked AS
- Polar Kraft AS
- Rauma Energi AS
- Rissa Kraftlag SA
- Smart Energi AS
- Strøyma AS
- TrøndelagKraft AS
- Ustekveikja Energi AS
- Voss Energi Kraft AS