2024/2481

23.9.2024

KOMMISSIONENS HENSTILLING (EU) 2024/2481

af 13. september 2024

om retningslinjer for fortolkningen af artikel 21, 22 og 24 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/1791 for så vidt angår de forbrugerrelaterede bestemmelser

EUROPA-KOMMISSIONEN HAR —

under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, særlig artikel 292, og

ud fra følgende betragtninger:

(1) Ved Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2012/27/EU ([1]) blev der indført et krav om at nå det overordnede mål om energibesparelser på mindst 32,5 % på EU-plan senest i 2030.

(2) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/1791 ([2]) blev vedtaget den 13. september 2023. Direktivet er en omarbejdning af direktiv 2012/27/EU, idet nogle af sidstnævnte direktivs bestemmelser er uændrede, mens der er indført visse nye krav. Det hævede i væsentlig grad ambitionsniveauet for 2030 med hensyn til energieffektivitet, herunder hvad angår forbrugerindflydelse og -beskyttelse, information og bevidstgørelse og afhjælpning af energifattigdom gennem energieffektivitetsforbedringer.

(3) Der er flere faktorer, der afholder forbrugerne fra at tilgå, forstå og reagere på den brede vifte af markedsoplysninger, der er til rådighed. Indførelsen af grundlæggende kontraktlige rettigheder kan bl.a. hjælpe med at tilvejebringe en korrekt forståelse af kvaliteten af de tjenester, som leverandøren tilbyder i kontrakten, herunder kvaliteten og karakteren af den energi, der leveres. Direktiv (EU) 2023/1791 indfører bestemmelser om grundlæggende kontraktlige rettigheder vedrørende opvarmning, køling og varmt brugsvand. Medlemsstaterne skal sikre, at slutkunder, der modtager opvarmning, køling og varmt brugsvand, har ret til en kontrakt med deres leverandør, der angiver de krævede minimumsoplysninger, herunder leverandørens kontaktoplysninger, de leverede tjenesteydelser, kontraktens løbetid og betingelserne for forlængelse og opsigelse af kontrakten og ydelserne. Slutkunder og slutbrugere af opvarmning, køling og varmt brugsvand bør have ret til ydelser og klagebehandling af god standard fra deres leverandører.

(4) Langsigtede adfærdsændringer i energiforbruget kan opnås ved at styrke borgernes indflydelse, øge bevidstheden om energieffektivitetspolitikker og forbedre offentlighedens accept heraf. Direktiv (EU) 2023/1791 styrker bestemmelserne om formidling af oplysninger, herunder gennem oprettelse af one-stop-shopper. Medlemsstaterne skal sikre, at der oprettes one-stop-shopper eller lignende mekanismer til at yde teknisk, administrativ og finansiel rådgivning om og bistand med energieffektivitetsforbedringer til slutkunder og slutbrugere med særligt fokus på husholdninger og små erhvervskunder, herunder SMV'er og mikrovirksomheder. Bidraget fra one-stop-shopper kan være meget vigtigt for sårbare kunder, da de kan modtage pålidelige og tilgængelige oplysninger om forbedringer af energieffektiviteten. One-stop-shopperne skal derfor yde særlige tjenester til personer, der er berørt af energifattigdom, sårbare kunder og personer i lavindkomsthusstande.

([1]) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2012/27/EU af 25. oktober 2012 om energieffektivitet, om ændring af direktiv 2009/125/EF og 2010/30/EU samt om ophævelse af direktiv 2004/8/EF og 2006/32/EF (EUT L 315 af 14.11.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2012/27/oj).

([2]) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/1791 af 13. september 2023 om energieffektivitet og om ændring af forordning (EU) 2023/955 (EUT L 231 af 20.9.2023, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj).

(5) Det er nødvendigt at sikre, at personer, der er berørt af energifattigdom, sårbare kunder, personer i lavindkomsthusstande og, hvor det er relevant, personer, der bor i socialt boligbyggeri, beskyttes og til dette formål sættes i stand til aktivt at deltage i de tiltag og foranstaltninger til forbedring af energieffektiviteten og tilknyttede forbrugerbeskyttelsesforanstaltninger eller informationsforanstaltninger, som medlemsstaterne gennemfører. De, der har det største (energi)behov, bør have mulighed for at spille en aktiv rolle i forbedringen af deres forhold, ophøre med at være passive modtagere af indgreb og i stedet kunne beslutte, hvordan de kan forbedre de forhold, de udsættes for. Der bør udformes målrettede bevidstgørelseskampagner for at illustrere fordelene ved energieffektivitet og for at levere oplysninger om den tilgængelige økonomiske støtte.

(6) Nedfældning af en definition på energifattigdom i national ret er et første skridt i retningen af at erkende og afdække et problem og dets bredere kontekst. Det vil støtte alle relevante aktører med hensyn til udformningen af de rette løsninger til at bekæmpe energifattigdom på lokalt, regionalt og nationalt plan samt EU-plan under hensyntagen til kombinationen af de tre vigtigste årsager til energifattigdom, nemlig lav indkomst, høje energiregninger og lav energieffektivitet.

(7) Medlemsstaterne bør for at styrke og beskytte de mest sårbare befolkningsgrupper gennemføre foranstaltninger til forbedring af energieffektiviteten og relaterede forbrugerbeskyttelses- eller informationsforanstaltninger, navnlig dem, der er fastsat i artikel 8, stk. 3, og artikel 22 i direktiv (EU) 2023/1791, som en prioritet blandt personer, der er berørt af energifattigdom, sårbare kunder, personer i lavindkomsthusstande og, hvor det er relevant, personer, der bor i socialt boligbyggeri, for at afhjælpe energifattigdom.

(8) For at støtte personer, der er berørt af energifattigdom, sårbare kunder, personer i lavindkomsthusstande og, hvor det er relevant, personer, der bor i socialt boligbyggeri, bør medlemsstaterne gennemføre foranstaltninger til forbedring af energieffektiviteten for at afbøde de fordelingsmæssige virkninger af andre politikker og gennemføre tidlige, fremtidsorienterede investeringer i foranstaltninger til forbedring af energieffektiviteten, før de fordelingsmæssige virkninger af andre politikker og foranstaltninger bliver synlige —

VEDTAGET DENNE HENSTILLING:

Medlemsstaterne bør følge de fortolkende retningslinjer i bilaget til denne henstilling, når de gennemfører de krav, der er indført ved artikel 21, 22 og 24 i direktiv (EU) 2023/1791, i deres nationale lovgivning.

Udfærdiget i Bruxelles, den 13. september 2024.

På Kommissionens vegne
Kadri SIMSON
Medlem af Kommissionen

BILAG

1. **INDLEDNING**

Disse retningslinjer giver medlemsstaterne vejledning i, hvordan artikel 21, 22 og 24 i direktiv (EU) 2023/1791 skal fortolkes, når de gennemfører retningslinjerne i deres nationale lovgivning. Ikke desto mindre henhører bindende fortolkning af EU-retten under Den Europæiske Unions Domstols enekompetence. Medmindre andet er angivet, skal henvisninger til artikler forstås som henvisninger til artikler i direktiv (EU) 2023/1791.

2. **RETLIG OG POLITISK KONTEKST**

Artikel 21 i direktiv (EU) 2023/1791 har til formål at styrke forbrugernes stilling ved at indføre grundlæggende kontraktlige rettigheder vedrørende levering af opvarmning, køling og varmt brugsvand i overensstemmelse med de rettigheder, der er fastsat i bilag I til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/73/EF ([1]) om levering af gastjenester og artikel 10 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/944 ([2]) om levering af elektricitet.

Hovedformålet med **artikel 22** i direktiv (EU) 2023/1791 er at lette udbredelsen af energieffektivitetsforanstaltninger ved at øge bevidstheden, forbedre markedsaktørernes adgang til information og ordninger til udenretslig bilæggelse af tvister og fjerne lovgivningsmæssige og ikke-lovgivningsmæssige hindringer for energieffektivitet. Direktiv (EU) 2023/1791 forpligter i dette øjemed medlemsstaterne til at gøre følgende:

a) formidle oplysninger om tilgængelige foranstaltninger til forbedring af energieffektiviteten, individuelle foranstaltninger samt økonomiske og juridiske rammer (artikel 22, stk. 1)

b) fremme og lette slutkunders og slutbrugeres effektive anvendelse af energi ved at opmuntre til adfærdsændringer (f.eks. målrettede skattemæssige incitamenter, adgang til finansielle instrumenter, kommunikation af oplysninger og eksempler, uddannelsesaktiviteter, adfærdsmæssige indgreb kendt som nudges og boosts, digitale værktøjer) og ved at skabe en støtteramme for markedsaktører (artikel 22, stk. 2 og 3)

c) oprette særlige one-stop-shopper (artikel 22, stk. 3-6)

d) skabe hensigtsmæssige rammer for, at markedsaktørerne kan give passende og målrettet oplysning og rådgivning til slutkunder (artikel 22, stk. 7)

e) indføre ordninger til udenretslig bilæggelse af tvister (artikel 22, stk. 8)

f) lette skæve incitamentsfordelinger mellem ejere og lejere (artikel 22, stk. 9 og 10).

Formålet med **artikel 24** i direktiv (EU) 2023/1791 er at styrke og beskytte »personer, der er berørt af energifattigdom, sårbare kunder, personer i lavindkomsthusstande og, hvor det er relevant, personer, der bor i socialt boligbyggeri« (»de opførte sårbare grupper«). Disse styrkende foranstaltninger og beskyttelsesforanstaltninger har også til formål at gavne slutbrugere, som ikke har en direkte eller individuel kontrakt med energileverandører, da begrebet sårbare kunder også omfatter slutbrugere (artikel 24, stk. 1).

I henhold til artikel 24 skal medlemsstaterne:

a) prioritere foranstaltninger til forbedring af energieffektiviteten og dertil knyttede forbruger- eller informationsforanstaltninger blandt de opførte sårbare grupper (artikel 24, stk. 2)

b) oprette eller overdrage opgaven til et eksisterende netværk af eksperter til at støtte lokale og nationale beslutningstagere med hensyn til at opstille strategier til afhjælpning af energifattigdom (artikel 24, stk. 4). Netværket kan få til opgave at tilbyde rådgivning om en række relevante foranstaltninger til vurdering og afhjælpning af energifattigdom (artikel 24, stk. 4, andet afsnit, litra a)-d)).

([1]) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/73/EF af 13. juli 2009 om fælles regler for det indre marked for naturgas og om ophævelse af direktiv 2003/55/EF (EUT L 211 af 14.8.2009, s. 94, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2009/73/oj).

([2]) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/944 af 5. juni 2019 om fælles regler for det indre marked for elektricitet og om ændring af direktiv 2012/27/EU (EUT L 158 af 14.6.2019, s. 125, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj).

Hvis det er relevant, skal medlemsstaterne støtte disse sårbare grupper ved at:

a) gennemføre foranstaltninger til forbedring af energieffektiviteten for at afbøde de fordelingsmæssige virkninger af andre politikker og foranstaltninger

b) gøre bedst mulig brug af de offentlige midler, der er til rådighed på EU-plan og nationalt plan

c) gennemføre tidlige, fremtidsorienterede investeringer

d) fremme teknisk bistand og indføre støttefinansiering og finansielle redskaber

e) fremme teknisk bistand til sociale aktører

f) sikre adgang til finansiering, tilskud eller subsidier på betingelse af, at der opnås et mindstemål af energigevinster (artikel 24, stk. 3).

Artikel 22 vedrører via fokus på personer, der er berørt af energifattigdom, sårbare kunder, personer i lavindkomsthusstande og, hvor det er relevant, personer, der bor i socialt boligbyggeri:

a) Artikel 8 og 9 i direktiv (EU) 2023/1791: Energibesparelser og energieffektivitetsforanstaltninger, der skal opnås blandt sårbare kunder, personer, der er berørt af energifattigdom, og, hvor det er relevant, personer, der bor i socialt boligbyggeri

b) Artikel 21, 24 og 30 i direktiv (EU) 2023/1791: Beskyttelse af disse grupper.

Artikel 22 vedrører (via fokus på små slutkunder og slutbrugere):

a) Artikel 8, 9 og 10 i direktiv (EU) 2023/1791: Mål for energibesparelser fra slutkunder

b) Artikel 13, 14, 16, 17, 21, 24 og 29 i direktiv (EU) 2023/1791: Slutkunders og slutbrugeres rettigheder eller krav om at informere dem om visse forhold.

Det kan med henblik herpå pålægges one-stop-shopperne i det mindste at gennemføre de dele af kravene, der vedrører de nævnte grupper. Fordelen ved denne tilgang er, at de organer, som de relevante grupper skal kontakte, kan reduceres til et fælles kontaktpunkt.

3. UDTRYK OG BEGREBER, DER ANVENDES I DISSE RETNINGSLINJER OG I DIREKTIV (EU) 2023/1791

Dette afsnit forklarer de udtryk og begreber, der anvendes i disse retningslinjer og i artikel 21, 22 og 24 i direktiv (EU) 2023/1791.

3.1. Støttemodtagere



Bestemmelserne i artikel 21 vedrører hovedsagelig slutkunder og slutbrugere samt leverandører, der fungerer som kontraktpartnere. Slutkunder og slutbrugere er i modsætning til leverandørerne imidlertid ikke pålagt nogen forpligtelser i henhold til artikel 21, men bør derimod drage fordel af de nye krav, der pålægges leverandørerne.

Artikel 22 berører en langt bredere vifte af støttemodtagere gennem målretningen af indsatsen mod alle relevante markedsaktører (artikel 22, stk. 1). I ovenstående figur er disse markedsaktører rangordnet ud fra deres sårbarhed, som stiger fra det ydre til det indre lag. Den ydre cirkel repræsenterer alle potentielle støttemodtagere, der er omfattet af artikel 22. Disse omfatter slutkunder, slutbrugere, forbrugerorganisationer, repræsentanter for civilsamfundet, VE-fællesskaber, borgerenergifællesskaber, lokale og regionale myndigheder, energimyndigheder, udbydere af sociale tjenester, entreprenører, arkitekter, ingeniører, miljørevisorer og eksperter i udførelse af energisyn samt montører af bygningsdele. Den anden cirkel omfatter små slutkunder og slutbrugere, f.eks. husholdninger og små erhvervskunder som SMV'er og mikrovirksomheder. Den inderste cirkel består af personer, der er berørt af energifattigdom, sårbare kunder og, hvor det er relevant, personer, der bor i socialt boligbyggeri.

De vigtigste støttemodtagere i artikel 24 er »personer, der er berørt af energifattigdom, sårbare kunder, personer i lavindkomsthusstande og, hvor det er relevant, personer, der bor i socialt boligbyggeri«. Denne gruppe vises i figurens inderste cirkel.

3.2. **Andre nøgleudtryk og -begreber, der anvendes i disse retningslinjer**

3.2.1. *Begreber defineret i direktiv (EU) 2023/1791*

Følgende begreber er defineret i direktiv (EU) 2023/1791:

»Slutkunde«: en fysisk eller juridisk person, der køber energi til egen slutanvendelse (artikel 2, nr. 28)).

»Slutbruger«: en fysisk eller juridisk person, der køber opvarmning, køling eller varmt brugsvand til eget brug, eller en fysisk eller juridisk person, der bebor en individuel bygning eller enhed i en ejendom med flere lejligheder eller bygninger til flere formål, som forsynes med opvarmning, køling eller varmt brugsvand fra en central kilde, når en sådan person ikke har en direkte eller individuel kontrakt med energileverandøren (artikel 2, nr. 53)).

En forskel, der er værd at fremhæve mellem disse to definitioner, er, at mens slutkunden køber energi til enhver anvendelse (herunder elektricitet), er slutbrugeren begrænset til køb af varme, køling og varmt brugsvand. Slutbrugere har ingen direkte eller individuel kontrakt med energileverandøren og kan være lejere af bygninger med flere beboere med kollektive opvarmnings-, køle- eller varmtvandsproduktionssystemer (kollektive kontrakter), personer, der bor i socialt boligbyggeri, personer i selvstændig bolig eller langtidsplejeenheder og personer, der bor i midlertidig bolig eller krisecentre.

»Energifattigdom«: en husholdnings manglende adgang til væsentlige energitjenester, hvor sådanne tjenester sikrer grundlæggende niveauer og ordentlige leve- og sundhedsstandarder, herunder tilstrækkelig opvarmning, varmt vand, køling, belysning og energi til elapparater, i den relevante nationale kontekst, eksisterende socialpolitik og andre relevante nationale politikker som følge af en kombination af faktorer, herunder som minimum utilstrækkelige økonomiske midler, utilstrækkelig disponibel indkomst, høje energiudgifter og dårlig energieffektivitet i boliger (artikel 2, nr. 52)).

»Skæve incitamentsfordelinger«: manglende retfærdig og rimelig fordeling af finansielle forpligtelser og belønninger i forbindelse med investeringer i energieffektivitet blandt de berørte aktører, f.eks. ejere og lejere eller de forskellige ejere af bygningsenheder eller ejere og lejere eller forskellige ejere af bygninger med flere lejligheder eller bygninger til flere formål (artikel 2, nr. 54)).

»Inddragelsesstrategi«: strategi, hvor der opstilles mål, udvikles teknikker og fastlægges en proces, hvor alle relevante interessenter på nationalt eller lokalt plan, herunder civilsamfundets repræsentanter såsom forbrugerorganisationer, inddrages i den politiske beslutningsproces med henblik på at øge bevidstheden og få tilbagemeldinger om sådanne politikker og forbedre deres offentlige accept (artikel 2, nr. 55)).

3.2.2. *Udtryk og begreber, der ikke er defineret i direktiv (EU) 2023/1791*

Følgende forklaringer af udtryk og begreber, der anvendes i disse retningslinjer, men som ikke er defineret i artikel 2 i direktiv (EU) 2023/1791, gives kun som indikation for så vidt angår Kommissionens fortolkning af disse udtryk og begreber:

»*Leverandør*«: enhver fysisk eller juridisk person, der i sin kommercielle eller erhvervsmæssige egenskab leverer produkter, tjenester eller systemer i forbindelse med alle former for opvarmning, køling og varmt brugsvand.

»*One-stop-shop*«*:* et virtuelt eller fysisk sted, hvor interessenter støttes på enhver måde samt gennemførelsesfaser af renoveringsprojektet vedrørende energieffektivitet, lige fra rådgivning om emnet til alle de oplysninger og tjenester, de har brug for til at gennemføre et ambitiøst globalt energieffektivitets-/renoveringsprojekt ([3]).

»*Fælles kontaktpunkter*« er ikke defineret, men det fremgår klart af artikel 22, stk. 3, at formålet med et fælles kontaktpunkt er at give slutkunder og slutbrugere alle nødvendige oplysninger om deres rettigheder, gældende lovgivning og tvistbilæggelsesordninger, som de har til rådighed i tilfælde af en tvist. Det kan forstås som en rådgiver (dvs. i forskellige former, f.eks. one-stop-shop, enkelt enhed), der giver interessenterne oplysninger om juridiske spørgsmål i forbindelse med energieffektivitetsforanstaltninger.

Hvad er forskellen mellem one-stop-shopper og fælles kontaktpunkter?

One-stop-shoppen er i det væsentlige (se afsnit 5.3 i disse retningslinjer) en form for fælles kontaktpunkt for forbrugere, der er villige til at engagere sig i energieffektivitet. For at undgå forvirring er der imidlertid behov for at præcisere, hvordan der ifølge artikel 22, stk. 3, sondres mellem one-stop-shopper og fælles kontaktpunkter. Omend begge instrumenter har til formål at centralisere informations-, rådgivnings- og bistandstjenester for slutkunder og slutbrugere, er de tjenester, som de enkelte instrumenter stiller til rådighed, forskellige:

— *One-stop-shopper yder teknisk, administrativ og finansiel rådgivning og bistand vedrørende energieffektivitet.*
— *Fælles kontaktpunkter yder rådgivning og bistand vedrørende juridiske aspekter knyttet til energieffektivitet, f.eks. om kunders/brugeres rettigheder, gældende lovgivning og tvistbilæggelsesordninger.*

Artikel 22, stk. 3, fastsætter, at fælles kontaktpunkter kan indgå i de generelle informationspunkter for forbrugere. Som følge heraf kan one-stop-shopper og fælles kontaktpunkter arbejde tæt sammen for at sikre, at hele spektret af tjenester (dvs. tekniske, administrative, finansielle og juridiske) stilles til rådighed for interessenterne.

»*Sårbare kunder*«:

Begrebet sårbare kunder skal som fastsat i artikel 24, stk. 1, i direktiv (EU) 2023/1791 fastlægges af medlemsstaterne i henhold til artikel 3, stk. 3, i direktiv 2009/73/EF og artikel 28, stk. 1, i direktiv (EU) 2019/944. I artikel 24, stk. 1, fastsættes det endvidere, at medlemsstaterne skal tage begrebet slutbrugere i betragtning, når de definerer begrebet sårbare kunder:

Ifølge artikel 28 i direktiv (EU) 2019/944 »fastlægger hver medlemsstat en definition af begrebet »sårbare kunder«, som kan henvise til energifattigdom og bl.a. til forbuddet mod afbrydelser af levering for disse kunder i kritiske perioder. Begrebet sårbare kunder kan omfatte indkomstniveau, andelen af energiudgifter i disponibel indkomst, boligers energieffektivitet, kritisk afhængighed af elektrisk udstyr af sundhedsmæssige årsager eller på grund af alder eller andre kriterier«.

Ifølge artikel 3 i direktiv 2009/73/EF »fastlægger hver medlemsstat en definition af begrebet sårbare kunder, som kan henvise til energifattigdom og bl.a. til forbuddet mod afbrydelser af forsyning for disse kunder i kritiske perioder.«

Sårbare (husholdnings)kunder er i de fleste medlemsstater defineret i henhold til direktiv (EU) 2019/944 og direktiv 2009/73/EF, idet definitionerne oftest henviser til indkomstniveauer og kritisk afhængighed af elektricitet af sundhedsmæssige årsager ([4]).

([3]) Energy Cities, 2020: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? Findes på: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? — Energy Cities (energy-cities.eu) (konsulteret: 3.10.2023).

([4]) ACER, 2022: Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2021-Energy Retail and Consumer Protection Volume (konsulteret: 7.3.2023). En mere detaljeret vurdering af de kriterier, som de forskellige medlemsstater (og Norge) anvender til at definere begrebet sårbare forbrugere inden for elektricitet og/eller gas i 2018, findes i ACER (2019). Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2018 – Consumer Empowerment Volume (konsulteret: 7.3.2023).

»*Lav indkomst*«:

Ved definitionen af en husstand med lav indkomst anvendes der i vid udstrækning en tærskel, der er fastsat til 60 % af den nationale ækvivalerede medianindkomst ([5]). Denne indikator er baseret på fattigdomsrisikotærsklen som defineret i EU's statistikker over indkomstforhold og levevilkår (EU-SILC).

»*Udenretlig tvistbilæggelsesordning*«: også kaldet alternativ tvistbilæggelse (ADR), defineret i artikel 2 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU ([6]) som »udenretslig bilæggelse af nationale og grænseoverskridende tvister, som vedrører kontraktlige forpligtelser som følge af købsaftaler eller tjenesteydelsesaftaler mellem en erhvervsdrivende, der er etableret i Unionen, og en forbruger, der er bosiddende i Unionen, ved mellemkomst af en ATB-instans, der foreslår eller pålægger en løsning eller samler parterne med henblik på at formidle en mindelig løsning«.

»*Energiombudsmand*«: ikke klart defineret i EU-lovgivningen. Kommissionen henviser imidlertid til energiombudsmanden som et »uafhængigt organ til udenretslig bilæggelse af tvister« ([7]). Den Europæiske Ombudsmand er omhandlet i traktaterne og er kontaktpunkt for fysiske og juridiske personer med henblik på at modtage klager over fejl og forsømmelser og styrke ansvarligheden ([8]). En energiombudsmand er således et organ, der undersøger, rapporterer om og hjælper med at behandle klager vedrørende energi, herunder elektricitet, gas, opvarmning, køling og varmt vand.

»*Sociale boliger*« er i OECD's 2020 Policy Brief ([9]) defineret som »boliger til leje under markedsprisen, som er målrettede og fordelt efter bestemte regler, f.eks. behov eller ventelister«. Ejerskab, forvaltning, finansiering og reguleringsmodeller varierer fra medlemsstat til medlemsstat, og det samme gælder støttemodtagergrupper og terminologi (f.eks. boliger til moderat leje, fællesboliger, almennyttige boliger, fremme af boligbyggeri). Kommissionens afgørelse 2012/21/EU ([10]) henviser også til socialt boligbyggeri, som betyder boliger til mindrebemidlede eller vanskeligt stillede samfundsgrupper, som af økonomiske grunde er ude af stand til at skaffe sig en bolig på markedsvilkår.

4. FORPLIGTELSER FASTSAT I ARTIKEL 21

Dette afsnit indeholder oplysninger til medlemsstaterne om, hvordan de forskellige bestemmelser i artikel 21 kan gennemføres og implementeres.

4.1. Minimumsoplysninger, der skal indgå i kontrakter — artikel 21, stk. 2

4.1.1. *Retlige rammer*

Artikel 21, stk. 2, første afsnit, indeholder en liste over de oplysninger, der som minimum skal indgå i kontrakten mellem slutkunden og leverandøren.

I henhold til denne bestemmelse gælder det, at »[s]lutkunder har ret til en kontrakt med deres leverandør, idet der i kontrakten skal angives følgende:

a) leverandørens navn, adresse og kontaktoplysninger

b) hvilke ydelser der leveres, og hvilket tjenestekvalitetsniveau der er omfattet

([5]) Ækvivaleret indkomst er et mål for husstandens indkomst under hensyntagen til forskellene i en husstands størrelse og sammensætning.
Eurostat, 2021: Glossary: Ækvivaleret disponibel indkomst. Findes på: Glossary: Equivalised disposable income — Statistics Explained (europa.eu) (konsulteret: 7.3.2023).

([6]) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktiv om ATB på forbrugerområdet) (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([7]) Your Europe, 2022: Klager og konfliktløsning. Findes på: Klager og konfliktløsning med energileverandører – Your Europe (europa.eu) (konsulteret: 3.10.2023).

([8]) Europa-Parlamentet, 2023: Den Europæiske Ombudsmand. Findes på: Den Europæiske Ombudsmand | Faktablade om Den Europæiske Union | Europa-Parlamentet (europa.eu) (konsulteret: 3.10.2023).

([9]) OECD, 2020: Social housing: A key part of past and future housing policy. Findes på: social-housing-policy-brief-2020.pdf (oecd.org) (konsulteret: 3.10.2023).
Dette politiske oplæg giver et overblik over den meget heterogene sektor, opsummerer de særlige kendetegn ved socialt boligbyggeri i OECD og EU (i afsnit 1) og giver et udvalg af eksempler på socialt boligbyggeri i flere OECD-lande (tekstboks 1.1) (konsulteret: 7.3.2023).

([10]) Kommissionens afgørelse 2012/21/EU af 20. december 2011 om anvendelse af bestemmelserne i artikel 106, stk. 2, i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde på statsstøtte i form af kompensation for offentlig tjeneste ydet til visse virksomheder, der har fået overdraget at udføre tjenesteydelser af almindelig økonomisk interesse (EUT L 7 af 11.1.2012, s. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2012/21(1)/oj).

c) hvilke typer vedligeholdsservice der indgår i kontrakten uden ekstra gebyrer

d) hvordan aktuel information om gældende tariffer, vedligeholdsgebyrer og pakketilbudsprodukter eller -tjenester kan indhentes

e) kontraktens løbetid, betingelserne for fornyelse og opsigelse af kontrakten og ydelserne, herunder pakketilbudsprodukter eller -tjenester i forbindelse med disse tjenester, og hvorvidt det er muligt at opsige kontrakten uden omkostninger

f) eventuel erstatning eller tilbagebetaling, hvis det i kontrakten fastsatte tjenestekvalitetsniveau ikke overholdes, herunder unøjagtig eller forsinket fakturering

g) hvordan en procedure til udenretslig bilæggelse af tvister, jf. artikel 22, iværksættes

h) oplysninger om forbrugerrettigheder, herunder oplysninger om klagebehandling og alle de i dette stykke omhandlede oplysninger, som videreformidles ved fakturering eller via virksomhedens websted på en klar og letforståelig måde, og som indeholder kontaktoplysninger eller link til webstedet for de fælles kontaktpunkter, der er omhandlet i artikel 22, stk. 3, litra e)

i) kontaktoplysninger, der giver kunden mulighed for at finde frem til relevante one-stop-shopper som omhandlet i artikel 22, stk. 3, litra a).

4.1.2. *Anbefalinger/vejledning*

Gennemførelsen af artikel 21, stk. 2, første afsnit, i national ret kræver klar og udtrykkelig lovgivning for at sikre, at rettighederne til disse oplysninger beskyttes. Medlemsstaterne kunne analysere gældende nationale love og bestemmelser vedrørende energiforsyningskontrakter og forbrugerbeskyttelse for at identificere, hvor der er behov for tilpasninger eller tilføjelser. Det er tilrådeligt, at medlemsstaterne allerede inddrager interessenter som f.eks. energileverandører, organisationer, der repræsenterer forbrugernes interesser, og tilsynsorganer på et tidligt stadium i gennemførelsesprocessen. Dette kan ske gennem offentlige høringer eller arbejdsgrupper. Disse interessenter kan give værdifuld indsigt i praktiske overvejelser, potentielle udfordringer og løsninger, navnlig med hensyn til de respektive særlige nationale forhold, og dermed undgå fremtidige tvister eller forsinkelser i koordineringsprojekter. For at minimere tvetydighed og potentielle tvister bør det også sikres, at lovgivningen indeholder klare definitioner af begreber, der anvendes i den nationale gennemførelse af bestemmelsen.

Disse definitioner bør være altomfattende og dække forskellige scenarier og potentielle problemer, som slutkunderne kan støde på.

Der bør for hvert element, der er omhandlet i listen i artikel 21, stk. 2, første afsnit, tages hensyn til følgende:

a) leverandørens navn, adresse og kontaktoplysninger

Selv om kravet om angivelse af leverandørens navn og adresse er utvetydigt, er udtrykket »kontaktoplysninger« og den information, det dækker, ikke præcist defineret. Medlemsstaterne har et vist spillerum, men formålet med bestemmelsen er, at slutkunderne klart og uomtvisteligt skal kunne afgøre, hvem deres kontraherende part er, og hvordan vedkommende kan kontaktes.

For at undgå en eventuel mangel på klarhed kan medlemsstaterne indføre et minimumskrav til de oplysninger, der skal gives, f.eks. et telefonnummer og en e-mailadresse ([11]). Disse oplysninger bør stilles til rådighed for at minimere hindringer for slutkunder, idet der tages hensyn til, at nogle slutkunder muligvis ikke er digitalt kyndige eller ikke har adgang til visse former for kommunikation.

b) hvilke ydelser der leveres, og hvilket tjenestekvalitetsniveau der er omfattet

Kvalitetsniveauet ved levering af tjenester til varme- og kølesystemer og varmt brugsvand omfatter forskellige aspekter, såsom systemernes effektivitet, pålidelighed og sikkerhed samt kvaliteten af de tjenester, der leveres i forbindelse med deres vedligeholdelse og reparation. Parametrene for fastsættelse af kvalitetsniveauer bør standardiseres af medlemsstaterne.

([11]) Svarende til kravet i artikel 5, stk. 1, litra b), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF (EUT L 304 af 22.11.2011, s. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

c) hvilke typer vedligeholdelsesservice der indgår i kontrakten uden ekstra gebyrer

d) hvordan aktuelle oplysninger om gældende tariffer, vedligeholdsgebyrer og pakketilbudsprodukter eller -tjenester kan indhentes

Medlemsstaterne bør give eksempler på, hvordan sådanne oplysninger almindeligvis indhentes i deres land for at gøre det lettere for leverandørerne at overholde reglerne og garantere retssikkerheden. Information bør normalt stilles til rådighed via internettet, men hvis en stor del af kontrakterne indgås offline, vil det være mere hensigtsmæssigt at give oplysninger på anden vis (f.eks. ved at gøre det muligt at anmode om information ad telefonisk vej).

e) kontraktens løbetid, betingelserne for fornyelse og opsigelse af kontrakten og tjenesteydelserne, herunder pakketilbudsprodukter eller -tjenester i forbindelse med disse tjenester, og hvorvidt det er muligt at opsige kontrakten uden omkostninger

f) kontraktens start, leveringsstart, faktureringsdato, kontraktens minimumsvarighed (hvis relevant), opsigelsesdato og opsigelsesfrist

g) eventuel erstatning eller tilbagebetaling, hvis det i kontrakten fastsatte kvalitetsniveau ikke overholdes, herunder unøjagtig og forsinket fakturering

Medlemsstaterne kan definere begreberne »kompensations- og refusionsordninger« og »servicekvalitetsniveauer«. Disse definitioner bør være altomfattende og dække forskellige scenarier og potentielle problemer, som slutkunderne kan støde på. F.eks. kan det i den nationale gennemførelse angives, at kunden bør have ret til kompensation, hvis en faktureringsfejl overstiger en vis procentdel. Medlemsstaterne kan også fastsætte benchmarks for servicekvalitet, da dette typisk sker i serviceleveranceaftaler. Dette kan f.eks. omfatte specifikke tidsfrister for løsning af kundeklager eller et bestemt nøjagtighedsniveau, der skal opfyldes ved fakturering.

Medlemsstaterne kan i forbindelse med fastsættelsen af disse benchmarks også fastsætte satser eller metoder til beregning af kompensation for forskellige typer svigt i servicekvalitet. Hvis tjenesten f.eks. afbrydes i et vist tidsrum, kan kunden være berettiget til at få en del af det månedlige servicegebyr tilbagebetalt.

Medlemsstaterne bør opfordre interessenter såsom energileverandører, forbrugerorganisationer og tilsynsmyndigheder til at give input for at få indsigt i potentielle udfordringer, praktiske forhold og innovative løsninger.

h) hvordan en procedure til udenretslig bilæggelse af tvister, jf. artikel 22, iværksættes

i) oplysninger om forbrugerrettigheder, herunder oplysninger om klagebehandling og alle de oplysninger, der er omhandlet i artikel 21, stk. 2, første afsnit, som videreformidles ved fakturering eller via virksomhedens websted på en klar og letforståelig måde, og som indeholder kontaktoplysninger eller link til webstedet for de fælles kontaktpunkter, der er omhandlet i artikel 22, stk. 3, litra e)

Medlemsstaterne bør være opmærksomme på, at listen i artikel 21, stk. 2, første afsnit, ikke er udtømmende, og at udtrykket »oplysninger om forbrugerrettigheder« kan omfatte en bred vifte af oplysninger. Sådanne oplysninger kan f.eks. omfatte de rettigheder, som forbrugerne har i henhold til direktiv 2011/83/EU, eller dem, der følger af særlige forhold i medlemsstaternes respektive nationale gennemførelsesforanstaltninger.

j) kontaktoplysninger, der giver kunden mulighed for at finde frem til relevante one-stop-shopper som omhandlet i artikel 22, stk. 3, litra a)

k) Disse kan omfatte adresse, e-mailadresse, telefonnummer og konti på sociale medier.

4.2. **Yderligere krav vedrørende kontraktoplysninger**

Ud over kravene til kontraktens indhold fastsættes der yderligere krav i artikel 21, stk. 2, andet, tredje og fjerde afsnit.

4.2.1. *Betingelserne skal være »rimelige og stilles til rådighed på forhånd«*

Det er vigtigt, at medlemsstaterne klart definerer, hvilke betingelser der er »rimelige og fastsat på forhånd« i medlemsstatens nationale lovgivning. Dette kan fortolkes således, at det sikres, at vilkårene er rimelige og kommunikeres på en letforståelig måde uden skjulte klausuler eller betingelser og leveres til slutkunderne, før de er bundet af en kontrakt eller en kontraktmæssig erklæring. Medlemsstaterne bør foretage en analyse af de eksisterende nationale love og bestemmelser, der vedrører gennemsigtighed i kontrakter og forbrugerrettigheder i energisektoren, da det kan være nødvendigt at indføre specifikke bestemmelser for formidlere. Disse regler bør sikre, at formidlere også er forpligtet til at offentliggøre oplysninger på en lettilgængelig måde og inden for en tidsramme, der giver borgerne mulighed for at behandle dem. Derudover er det afgørende at give forbrugerne viden om deres energirettigheder, og hvad de bør forvente af energileverandører og formidlere under kontraktprocessen. Dette kan ske gennem offentlige kampagner eller information, der formidles gennem organisationer, der repræsenterer forbrugernes interesser, eller i uformelle rum som f.eks. energicaféer. Endelig bør der foretages regelmæssige revisioner af den nationale lovgivning for at vurdere dens effektivitet. Disse love og forskrifter tilpasses efter behov på grundlag af feedback fra forbrugere og leverandører samt teknologiske ændringer og markedsvilkår.

4.2.2. *Resumé af de vigtigste kontraktvilkår*

Leverandørerne er ikke blot forpligtet til at give oplysningerne på en klar og forståelig måde, men også til at fremlægge et resumé af de vigtigste kontraktvilkår i et kortfattet og enkelt sprog.

Medlemsstaterne kan desuden udarbejde praktisk vejledning til leverandører. Kontraktresuméet kan betragtes som en betingelse for at indgå kontrakten for at gøre det lettere at sammenligne med andre konkurrenter på markedet, og det kan derfor fremlægges ved kontraktens ikrafttræden.

4.2.3. *Levering af en kopi af kontrakten, oplysninger om priser og tariffer samt standardvilkår og -betingelser*

Medlemsstaterne bør i de nationale bestemmelser angive, hvem der har ansvaret for at give oplysningerne til slutbrugerne.

Medlemsstaterne kan opfylde disse forpligtelser ved at fastsætte regler eller retningslinjer, der beskriver, hvordan der skal gives oplysninger til kunderne. Medlemsstaterne kan f.eks. kræve, at udlejere eller boligejerforeninger stiller oplysninger til rådighed på vegne af energileverandører, eller de kan kræve, at leverandørerne giver oplysninger direkte til kunderne på anden vis, f.eks. via onlineportaler eller mobilapplikationer.

4.3. **Krav om at underrette slutkunder om hensigt om at ændre kontraktvilkår — artikel 21, stk. 3**

Medlemsstaterne bør fastsætte klare definitioner af tidsmæssige udtryk i gennemførelsen, der er tilpasset national praksis, for at sikre en konsekvent og korrekt anvendelse af lovgivningen i alle scenarier.

Fristerne for annonceringen — to uger generelt og en måned for privatkunder, før justeringen træder i kraft — der er fastsat i artikel 21, stk. 3, som et minimum, bør analyseres i lyset af gældende lovgivning og national retspraksis for at overholde nationale gennemsigtighedsprincipper.

Tidsudtryk som »rimeligt varsel«, »rimelig tid« og »uden unødig forsinkelse« kan uddybes yderligere på grundlag af en evidensbaseret tilgang, f.eks. »rimeligt varsel, mindst tre måneder i forvejen« eller lignende klare afgrænsninger. Medlemsstaterne kunne også fastsætte en minimumsstandard for udtryk som »på en gennemsigtig og forståelig måde«, hvilket kan gøres ved hjælp af eksempler. Energileverandører, forbrugerorganisationer, eksperter i energifattigdom, sociale aktører og tilsynsmyndigheder bør høres.

Endelig bør både leverandører og forbrugere gøres opmærksomme på deres rettigheder og forpligtelser i henhold til lovgivningen, for at den kan være effektiv. Dette kan gøres ved at styrke betroede formidlere såsom sociale aktører og energirådgivere og ved at oprette energistøttekontorer (f.eks. one-stop-shopper, energicaféer eller ombudsmænd). Medlemsstaterne bør derfor overveje at gennemføre offentlige oplysningskampagner for at styrke de involverede parter med kendskab til deres rettigheder (og pligter). Dette kunne omfatte udstedelse af en omfattende vejledning om, hvordan man giver og modtager meddelelser, samt en forklaring på årsagerne til de nye regler og de fordele, de indebærer for forbrugerne.

4.4. **Betalingsmetoder — artikel 21, stk. 4**

Der bør i gennemførelseslovgivningen stilles udtrykkelige krav om, at leverandørerne skal stille forskellige betalingsmetoder til rådighed, og samtidig skal enhver form for urimelig forskelsbehandling mellem kunder forbydes. Der bør i gennemførelseslovgivningen stilles krav om, at eventuelle forskelle i gebyrer i forbindelse med betalingsmetoder eller forudbetalingssystemer er objektive, ikkeforskelsbehandlende og forholdsmæssige. Proportionalitetsprincippet bør afspejles nøje i gennemførelseslovgivningen, så det er klart, at gebyrerne ikke bør overstige de direkte omkostninger, som betalingsmodtageren pådrager sig ved anvendelse af en bestemt betalingsmetode eller et bestemt forudbetalingssystem.

Medlemsstaterne kan opnå dette ved at overveje at definere, hvad der menes med »objektiv«, »ikkeforskelsbehandlende« og »forholdsmæssig« i forbindelse med betalingsmetoder i overensstemmelse med den nationale kontekst og den eksisterende retlige ramme.

Det skal desuden sikres, at gennemførelsen af artikel 21, stk. 4, er i overensstemmelse med artikel 62 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2366 ([12]). Den eksisterende nationale lovgivning om betalingstjenester skal i den forbindelse analyseres af medlemsstaterne for at sikre overensstemmelse mellem denne lovgivning og den nye bestemmelse. Medlemsstaterne kan også gennemføre offentlige oplysningskampagner for at informere leverandører og forbrugere om deres rettigheder og forpligtelser i henhold til den nye lovgivning. Dette kan omfatte en detaljeret vejledning.

4.5. **Forudbetalingssystemer — artikel 21, stk. 5**

Ved gennemførelsen af artikel 21, stk. 5, i national ret rådes medlemsstaterne til klart at stadfæste princippet om ikkeforskelsbehandling af kunder, der anvender forudbetalingssystemer. Sårbare borgere er mere tilbøjelige til at holde fast i status quo (dvs. standardtakster, suboptimale takster), og de bør derfor beskyttes og vejledes endnu mere, før de benytter forudbetalingssystemer. Den nationale lovgivning bør derfor udtrykkeligt fastsætte, at leverandører ikke må forskelsbehandle privatkunder, der anvender forudbetalingssystemer, i forhold til andre kunder. Der kan til det formål gives eksempler på, hvad der kan udgøre »forskelsbehandling« i forbindelse med forudbetalingssystemer, i vejledende dokumenter. En medlemsstat kan overveje faktorer såsom yderligere gebyrer, begrænset adgang til tjenester, mindre gunstige kontraktvilkår eller enhver anden form for urimelig behandling. En præcisering af begrebet »ulempe« vil sikre, at lovgivningen nøjagtigt afspejler formålet med bestemmelsen og er relevant i den nationale sammenhæng.

Det anbefales, at medlemsstaterne undersøger eksisterende nationale love og bestemmelser om forudbetalingssystemer i andre sektorer, f.eks. telekommunikation eller forsyningsselskaber, for at finde nyttige paralleller.

4.6. **Retfærdige og gennemsigtige vilkår og betingelser — artikel 21, stk. 6**

I henhold til artikel 21, stk. 6, gælder det, at »[s]lutkunder og, hvor det er relevant, slutbrugere skal tilbydes rimelige og gennemsigtige generelle vilkår og betingelser, som skal anføres i et letforståeligt og utvetydigt sprog, og som ikke må indeholde ikke-kontraktmæssige hindringer for at udøve kundernes rettigheder såsom overdreven kontraktmæssig dokumentation. Slutbrugerne skal efter anmodning gives adgang til disse generelle vilkår og betingelser. Slutkunderne og slutbrugerne skal beskyttes mod urimelige eller vildledende salgsmetoder. Slutkunder med et handicap gives alle relevante oplysninger om deres kontrakt med deres leverandør i tilgængelige formater.«

Medlemsstaterne kan for at give den klarest mulige vejledning definere eller give eksempler på de udtryk, der anvendes i denne artikel 21, stk. 6 (f.eks. hvad der udgør »urimelige« eller »vildledende« salgsmetoder i national sammenhæng). Medlemsstaterne kan anlægge en evidensbaseret tilgang og gøre brug af konkrete eksempler fra borgerne, der bygger på deres erfaringer, og hvad de anser for at være urimelig praksis. For udtryk som »letforståeligt og utvetydigt sprog« eller »som ikke må indeholde ikke-kontraktmæssige hindringer for at udøve kundernes rettigheder« er det tilrådeligt også at skabe klarhed for leverandører gennem standardkontraktbestemmelser og at fastsætte en fælles minimumsstandard. Dette bør ske i samråd med interessenter (f.eks. energileverandører, forbrugerorganisationer og tilsynsmyndigheder) for ikke at gå ud over, hvad der rent faktisk er muligt.

([12]) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2366 af 25. november 2015 om betalingstjenester i det indre marked, og om ændring af direktiv 2002/65/EF, 2009/110/EF og 2013/36/EU og forordning (EU) nr. 1093/2010 og om ophævelse af direktiv 2007/64/EF (EUT L 337 af 23.12.2015, s. 35, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2366/oj).

For at sikre, at kunder med handicap har adgang til alle relevante kontraktrelaterede oplysninger, bør gennemførelseslovgivningen f.eks. kræve, at kontraktrelaterede oplysninger stilles til rådighed i tilgængelige formater. Medlemsstaterne bør fastsætte, hvad der forstås ved »tilgængelige formater«, idet der tages hensyn til forskellige typer handicap.

Overvågnings- og håndhævelsesmekanismer er afgørende for at opnå en effektiv gennemførelse af artikel 21, stk. 6. Lovgiveren bør indføre ordninger for at kontrollere, at leverandørerne overholder disse krav. Dette kan omfatte gennemgang af kontraktskabeloner og salgsmetoder og oprettelse af en klagemekanisme for kunder, der føler, at de er blevet uretfærdigt behandlet.

4.7. **Ydelser og klagebehandling af god standard fra leverandører — artikel 21, stk. 7**

Medlemsstaterne bør indføre klare regler og bestemmelser for at sikre, at leverandørerne leverer ydelser af god standard og en effektiv klagebehandling. De bør i den forbindelse fastsætte referencestandarden og bestemme sig for, hvad der udgør en »god servicestandard« i deres nationale kontekst og specifikt for deres energisektor. Dette kunne omfatte parametre såsom rettidig service, servicekvalitet, lydhørhed, anerkendelse af særlige energibehov osv.

Med hensyn til klagebehandling bør det i den nationale lovgivning kræves, at energileverandørerne har en klar og tilgængelig klageprocedure. Denne procedure bør være nem for kunderne at anvende, og det bør fremgå af den nationale lovgivning, at alle klager skal behandles hurtigt og retfærdigt. Medlemsstaterne kan udstede vejledende dokumenter for at give eksempler på, hvad der menes med »enkel«, »retfærdig« og »hurtig« i den nationale sammenhæng for at sikre, at der ikke er misforståelser mellem leverandører og kunder. Medlemsstaterne kan også overveje at indføre standardiserede »slamrevisioner«, f.eks. for at undersøge, om operatørerne bevidst gør proceduren for kompleks at håndtere for forbrugerne.

Medlemsstaterne kan desuden indføre foranstaltninger, der pålægger leverandørerne at aflægge rapport om deres servicestandarder og klagebehandling med jævne mellemrum. Disse rapporter kan verificeres af den relevante tilsynsmyndighed for at sikre overholdelse.

4.8. **Håndhævelse og overvågning af forbrugerbeskyttelsesforanstaltninger — artikel 21, stk. 8**

Det anbefales, at medlemsstaterne udpeger en eller flere myndigheder med ansvar for at håndhæve de forbrugerbeskyttelsesforanstaltninger, der er fastsat i direktiv (EU) 2023/1791. Den eller de valgte myndigheder bør være fri for modstridende markedsinteresser for at sikre en upartisk håndhævelse. De valgte myndigheder kan være statslige organer eller tilsynsmyndigheder. Medlemsstaterne kan f.eks. overdrage overvågningen og håndhævelsen af forbrugerbeskyttelsesforpligtelserne i direktiv (EU) 2023/1791 til nationale forbrugerbeskyttelsesorganisationer.

4.9. **Planlagt afbrydelse — artikel 21, stk. 9**

Medlemsstaterne bør definere, hvad der menes med »passende oplysninger«, og præcisere, at oplysninger om alternative foranstaltninger bør gives i tilstrækkelig god tid i forvejen. De bør også definere, hvad der menes med »i tilstrækkelig god tid i forvejen«, f.eks. ved at fastsætte en minimumsperiode, som bør være mindst en måned i overensstemmelse med artikel 21, stk. 9, i direktiv (EU) 2023/1791.

Den nationale gennemførelse kan omfatte en ikke-udtømmende liste over »alternative foranstaltninger«. Sådanne foranstaltninger kan omfatte, men er ikke begrænset til, energisyn, energirådgivning, alternative betalingsordninger, rådgivning om gældsforvaltning eller moratorier for afbrydelser. Det bør også præciseres, at denne liste kan ajourføres fra tid til anden, hvis det er relevant.

National lovgivning kan præcisere, at slutkunder er forpligtet til straks at underrette slutbrugerne om en planlagt afbrydelse.

Når artikel 21, stk. 9, gennemføres i national ret, kan medlemsstaterne præcisere, hvordan disse oplysninger skal stilles til rådighed for at sikre, at de er klare, tilgængelige og forståelige for kunderne. Dette kan omfatte brug af almindeligt sprog, adgang til oplysninger i forskellige formater (f.eks. digitalt, trykt) eller forpligtelse til at give kontaktoplysninger til forespørgsler eller anmodninger om hjælp.

5. FORPLIGTELSER FASTSAT I ARTIKEL 22

Dette afsnit indeholder oplysninger til medlemsstaterne om, hvordan de forskellige bestemmelser i artikel 22 kan gennemføres og implementeres.

5.1. Gennemsigtighed og formidling af oplysninger om tilgængelige foranstaltninger til forbedring af energieffektiviteten, individuelle foranstaltninger og økonomiske og juridiske rammer — artikel 22, stk. 1

5.1.1. *Kravets anvendelsesområde*

I henhold til artikel 22, stk. 1, i direktiv (EU) 2023/1791 skal medlemsstaterne sikre, at oplysninger om tilgængelige foranstaltninger til forbedring af energieffektiviteten, individuelle foranstaltninger og økonomiske og juridiske rammer er gennemsigtige og tilgængelige og formidles bredt. Artikel 22, stk. 1, indeholder en ikke-udtømmende liste over potentielle adressater (dvs. »markedsaktører«).

5.1.2. *Valg af politiske foranstaltninger til opfyldelse af kravet*

Medlemsstaterne kan indsamle alle eksisterende oplysninger om tilgængelige foranstaltninger til forbedring af energieffektiviteten, individuelle foranstaltninger og økonomiske og juridiske rammer på nationalt, regionalt og lokalt plan, men også ved at undersøge bedste praksis i andre medlemsstater. Dette vil gøre det muligt at centralisere oplysningerne for at sikre, at alle aktører har nem adgang til dem.

5.1.2.1. Hvordan sikres der adgang til gennemsigtige, tilgængelige og bredt formidlede oplysninger for forskellige typer markedsaktører?

For at sikre gennemsigtige, tilgængelige og bredt formidlede oplysninger til forskellige typer markedsaktører kan medlemsstaterne kræve, at forskellige aktører (offentlige organer, energileverandører, bygge- og anlægsvirksomheder osv.) deltager i periodisk opsøgende arbejde via flere digitale og analoge kanaler (se tabel 1).

Tabel 1

Potentielle opsøgende strategier pr. kategori af markedsaktører

Kommunikationskanal	Markedsaktører
One-stop-shopper (se særligt afsnit herom) og lignende mekanismer, fælles kontaktpunkt	— Alle aktører, men særligt sårbare grupper
Nationalt/regionalt format, der forbinder aktører med hinanden og offentlige organer med henblik på regelmæssig udveksling	— Interesserepræsentationer (forbrugerorganisationer og repræsentanter for civilsamfundet) — Aktive kunder (VE-fællesskaber og borgerenergifællesskaber)
Forbedrede interne kommunikationskanaler for nationale/regionale forvaltninger	— Offentlige organer (lokale og regionale myndigheder, energiagenturer og udbydere af sociale tjenester)
Branchedækkende organisationer, begivenheder og publikationer	— Private økonomiske aktører (bygherrer, arkitekter, ingeniører, miljø- og energirevisorer og installatører af bygningsdele som defineret i artikel 2, nr. 9, i direktiv 2010/31/EU fra Europa-Parlamentet og Rådet 1) ([1])

([1]) Europa-Parlamentet og Rådets direktiv 2010/31/EU af 19. maj 2010 om bygningers energimæssige ydeevne (EUT L 153 af 18.6.2010, s. 13, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2010/31/oj).

De markedsaktører, der er omhandlet i artikel 22, stk. 1, er meget forskelligartede og kan i mange tilfælde være »små« aktører. Det kan derfor give udfordringer at kontakte disse specifikke grupper. Følgende afsnit indeholder yderligere eksempler på og strategier for, hvordan man kan skabe kontakt og kommunikere med disse forbrugere på en effektiv måde.

5.1.2.2. Hvordan kan man gøre formidlingen af oplysninger om energieffektivitet mere virkningsfuld?

En vigtig gruppe for øget energieffektivitet er aktører med beslutningskompetence vedrørende sådanne foranstaltninger. Der er behov for en ramme, der kan give incitamenter og bane vej for tiltag og effektiv kommunikation. En sådan ramme kan tage form af praktiske retningslinjer, som medlemsstaterne udsteder til aktører med beslutningskompetence. Medlemsstaterne kan også indføre lovgivning, der fastsætter specifikke mål for formidling af oplysninger om energieffektivitet. Medlemsstaterne kan f.eks. kræve, at det er en betingelse for offentlig finansiering, at der tilvejebringes oplysninger om energieffektivitet.

Generelt kan formidlingen af oplysninger være baseret på følgende principper ([13]):

a) gennemsigtige kort- og langsigtede mål

b) et defineret ansvarligt organ med tilstrækkelige ressourcer til at støtte virksomheder samt en budbringer, som målgruppen eller målgrupperne har tillid til

c) en målgruppe, der er snævert defineret (f.eks. ledelse på højt niveau), og som omfatter alle relevante interessenter, selv om de hver især har skræddersyede kampagner med fokus på deres specifikke kontekst

d) klare budskaber, der direkte kan omsættes til handlinger, og kommunikation der understøttes af en forandringsteori

e) informationspolitikker kan anvendes sammen med andre foranstaltninger for at udnytte synergetiske virkninger ([14]). Et eksempel herpå kunne være prissætningspolitikker, da virksomhederne rapporterer, at omkostningsbesparelser gennem energieffektivitetsforanstaltninger er en vigtig årsag til, at de gennemføres ([15]). En informationspolitik, der skaber større bevidsthed om omkostningsbesparelser gennem energieffektivitetsforanstaltninger sammen med yderligere foranstaltninger til afhjælpning af andre hindringer, kan derfor være en særlig effektiv.

Løftestængerne i meddelelsen kunne være at fremhæve sociale, miljømæssige og økonomiske fordele samt ikkeenergimæssige fordele ved øget energieffektivitet såsom øget komfort og trivsel og skildre øget energieffektivitet som en succes. Dette er vigtigt, fordi energieffektivitetsstigninger ofte opfattes som mindre attraktive, navnlig sammenlignet med mere synlige foranstaltninger som f.eks. installation af et anlæg til produktion af vedvarende energi (f.eks. solcellepaneler på taget) ([16]). En sådan udformning kan desuden opveje den menneskelige tendens til at nedvurdere langsigtede fordele, hvilket ofte står i vejen for energieffektivitetsforanstaltninger ([17]).

5.2. Foranstaltninger til at fremme og lette en effektiv anvendelse af energi blandt slutkunder og slutbrugere — artikel 22, stk. 2 og 3

5.2.1. *Kravets anvendelsesområde*

Artikel 22, stk. 2 og 3, er en revision af artikel 12 i direktiv 2012/27/EU. Bestemmelsens grundlæggende indhold (dvs. at træffe passende foranstaltninger til at fremme og lette et effektivt energiforbrug) er ikke blevet ændret væsentligt i forhold til direktiv 2012/27/EU. Bestemmelsernes anvendelsesområde udvides imidlertid til også at omfatte slutbrugere, og der foreslås forskellige yderligere eksempler på foranstaltninger, der skal gennemføres, i direktiv (EU) 2023/1791.

([13]) Chritiano, A., & Neimand, A., 2017: Stop Raising Awareness Already. Findes på: Stop Raising Awareness Already (ssir.org) (konsulteret 3.10.2023).

([14]) Renders, N., & Meynaerts, E., 2019: Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive. Findes på: Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive (eceee.org) (konsulteret 3.10.2023).
Labandeira et al., 2020: The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis. Findes på: The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis — ScienceDirect (konsulteret 3.10.2023).Alt, M., Bruns, H., Della Valle, N. and Murauskaite-Bull, I., Synergies of interventions to promote pro-environmental behaviors — A meta-analysis of experimental studies, GLOBAL ENVIRONMENTAL CHANGE-HUMAN AND POLICY DIMENSIONS, ISSN 0959-3780, 84, 2024, p. 102776, JRC130163, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130163.

([15]) Preziosi, M., Federici, A., & Merli, R., 2022: Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry. Findes på: Energies | Free Full-Text | Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry (mdpi.com) (konsulteret 3.10.2023).

([16]) Evans, S., 2014: If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it? Findes på: If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it? — Carbon Brief (konsulteret 3.10.2023).

([17]) Saars, L., Meyer, J., & Madsen, M., 2023: Kurzstudie Energieeffizienzmaßnahmen in der Industrie — Marktnahe und wirtschaftliche Energieeinsparpotentiale in der Industrie. Findes på: HSNR-Kurzstudie-EnEffPotentiale-Industrie-2023-03-31.pdf (deneff.org) (konsulteret 3.10.2023).

5.2.2. *Valg af politiske foranstaltninger til opfyldelse af kravet*

Der findes to typer foranstaltninger, der kan fremme og lette en effektiv anvendelse af energi blandt slutkunder og slutbrugere:

a) instrumenter og politikker til fremme af adfærdsændringer

b) etablering af en støtteramme for markedsaktører som dem, der er omhandlet i artikel 22, stk. 1.

Hvis der er tale om statsstøtte, skal foranstaltninger til at fremme og lette en effektiv energiudnyttelse anmeldes til Kommissionen, inden de gennemføres i overensstemmelse med artikel 108, stk. 3, i TEUF, medmindre de udgør de minimis-støtte ([18]) eller er omfattet af en gruppefritagelse ([19]).

Tabel 2

Instrumenter og politikker til fremme af adfærdsændringer

Type af instrument/politik	Beskrivelse
Skattemæssige incitamenter	Skattemæssige incitamenter består i at anvende skattemæssige fordele (f.eks. skattelettelser, fradrag, kreditter osv.) til at fremme og støtte energieffektiv adfærd.
Adgang til finansiering, værdikuponer, tilskud og subsidier	Finansielle støtteordninger gør det muligt at fremskynde forbedringer af energieffektiviteten ved at afhjælpe manglen på finansielle ressourcer. Medlemsstaterne kan lette adgangen til eksisterende EU- og medlemsstatsordninger ved at informere interessenterne om tilgængeligheden af støtteordninger, hjælpe dem med at identificere de relevante ordninger og rådgive dem om, hvordan de kan få adgang til og anvende de enkelte instrumenter.
Offentligt støttede vurderinger af energiforbrug og målrettede rådgivningstjenester for og støtte til private forbrugere, navnlig personer, der er berørt af energifattigdom, sårbare kunder og, hvor det er relevant, personer, der bor i socialt boligbyggeri	Vurderinger af husholdningernes energiforbrug kan hjælpe slutkunderne med at forbedre deres energiforbrug, øge bevidstheden og foreslå ændringer for at fremme energibesparelser ([1]). I betragtning af deres betydelige omkostninger ([2]) kan det imidlertid være relevant at yde offentlig støtte (f.eks. i form af tilskud eller subsidier), navnlig til sårbare kunder, personer, der er berørt af energifattigdom, og, hvor det er relevant, personer, der bor i socialt boligbyggeri.
Målrettede rådgivningstjenester for SMV'er og mikrovirksomheder	Der kan også leveres vurderinger af energiforbruget og rådgivningstjenester til små erhvervskunder som f.eks. SMV'er og mikrovirksomheder.
Formidling af oplysninger i tilgængelig form for personer med et handicap	Medlemsstaterne bør stille oplysninger om energieffektivitetsforanstaltninger til rådighed for alle, herunder personer med handicap. Der er værktøjer såsom værktøjskassen fra De Forenede Nationers Højkommissariat for Flygtninge (UNHCR) ([3]) og retningslinjerne fra det EU-finansierede projekt »Bridging the gap« ([4]), som medlemsstaterne kan anvende, når de udarbejder kommunikation om energieffektivitet for at gøre den inklusiv og tilgængelig for personer med handicap.

([18]) I overensstemmelse med Kommissionens forordning (EU) 2023/2831 af 13. december 2023 om anvendelse af artikel 107 og 108 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde på de minimis-støtte (EUT L, 2023/2831, 15.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2831/oj).

([19]) Navnlig Kommissionens forordning (EU) nr. 651/2014 af 17. juni 2014 om visse kategorier af støttes forenelighed med det indre marked i henhold til traktatens artikel 107 og 108 (den såkaldte generelle gruppefritagelsesforordning) (EUT L 187 af 26.6.2014, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2014/651/oj).

Type af instrument/politik	Beskrivelse
Eksemplariske projekter	Det er afgørende at udveksle bedste praksis og eksempler på vellykkede energieffektivitetsprojekter for at tilskynde slutkunder og slutbrugere til at engagere sig i forbedringer af energieffektiviteten. Denne foranstaltning kan anvendes på alle relevante grupper afhængigt af, hvilken type eksempel der præsenteres. En lovende tilgang er at fokusere hovedbudskabet i sådanne eksempler på omkostningsbesparelser ved at forbedre energieffektiviteten.
Arbejdspladsaktiviteter	Aktiviteter, der har til formål at informere slutkunder og slutbrugere, kan tilrettelægges af arbejdsgivere på arbejdspladser. Det gør det lettere at nå ud til en bred vifte af personer. Tilsvarende gælder det for eksemplariske projekter, at de kan anvendes på alle relevante grupper alt efter indholdet af disse aktiviteter. Eksemplariske projekter kan desuden præsenteres på arbejdspladsen. Relevante aktiviteter kan i øvrigt omfatte uddannelse i energibesparelser på arbejdspladsen, hvilket ville være særlig relevant i energiintensive sektorer.
Uddannelsesaktiviteter	Uddannelse af fagfolk og andre markedsaktører (f.eks. husholdninger, SMV'er, mikrovirksomheder, bygningsforvaltere, vedligeholdelsespersonale, lokale embedsmænd) i korrekt gennemførelse af energiforbrugsvurderinger og energieffektivitetsforanstaltninger er afgørende for at øge udbredelsen af energieffektivitet. Sådanne uddannelsesaktiviteter har potentiale til at afhjælpe afgørende flaskehalse for energieffektivitetsforanstaltninger, f.eks. manglen på kvalificerede rådgivere og arbejdstagere med fysisk arbejde.
Digitale værktøjer	Digitalisering har et stort potentiale for at forbedre gennemførelsen og overvågningen af energieffektivitet gennem værktøjer såsom smartphone-apps og onlinemateriale ([5]). Digitale værktøjer kan være særligt værdifulde med hensyn til at fremme engagement, der er mere skræddersyet til lokalsamfundets behov, levere de energibesparelser, der er mest omkostningseffektive, og bidrage til at identificere og håndtere sårbare husstande. Dette er især tilfældet for intelligente målere, som også kan hjælpe med at identificere de såkaldte »skjulte energifattige«. Disse værktøjer kan omfatte virtuelle revisioner, intelligente målere til overvågning af energiforbruget, kommunikationsværktøjer til at give ajourførte oplysninger om energieffektivitet osv. En samling potentielle foranstaltninger er tilgængelig via NUDGE ([6]).
Inddragelsesstrategier	Inddragelsesstrategier kan være særligt effektive til at fremme adfærdsændringer, da de involverer forskellige interessenter og kan tilskynde til engagement, opbygge tillid og udveksle god praksis ([7]). Medlemsstaterne kan påtænke, at inddragelsesstrategierne giver bedre resultater, når ([8]): — de indgår i en bredere ramme, der fastsætter klare mål på nationalt, regionalt eller lokalt plan om at øge energieffektiviteten, og de har yderligere feedbackforanstaltninger og/eller investeringsstrategier — der er et allerede eksisterende forhold mellem deltagerne (f.eks. inden for et fællesskab) — der er en rollemodel, der vandt genklang i den valgte gruppe.

([1]) S3C, 2015: Energy audits for households. Findes på: S3C (2015) Guideline: Energy audit for households (konsulteret 3.10.2023).
([2]) I EU anslås det at variere mellem 180 og 500 EUR afhængigt af lokalernes type og størrelse (kilde: S3C (2015). Energy audits for households. Findes på: S3C (2015) Guideline: Energy audit for households (konsulteret 3.10.2023).
([3]) UNHCR. Tilgængelig kommunikation for personer med handicap. Findes på: AAP Operational Guidance | UNHCR *https://www.unhcr.org/sites/default/files/2022-12/UNHCR_AAPTool_CT_Accessible_Communication_for_PwD.pdf* (konsulteret: 3.10.2023).
([4]) Bridging the Gap, 2018: Inclusive and accessible communication guidelines. Findes på: BtG_Inclusive-and-accessible-Communication-Guidelines.pdf (bridgingthegap-project.eu) (konsulteret 3.10.2023).
([5]) IEA, 2021: Better energy efficiency policy with digital tools. Findes på: Better energy efficiency policy with digital tools – Analysis – IEA (konsulteret 3.10.2023).

Type af instrument/politik	Beskrivelse

([6]) Nudge, 2023: Hjemmeside. Findes på: Nudge • Nudging consumers towards energy efficiency through behavioural science (nudgeproject.eu) (konsulteret 3.10.2023).
([7]) Interreg, 2018: Behaviour change for energy efficiency. Findes på: https://euagenda.eu/upload/publications/untitled-192854-ea.pdf (konsulteret 3.10.2023).
([8]) EEA, 2013: Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take? Findes på: Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take? – Det Europæiske Miljøagentur (europa.eu) (konsulteret 3.10.2023).

5.2.3. *Måling, overvågning, kontrol, kvalitet og verifikation*

I henhold til artikel 22, stk. 2, skal medlemsstaterne i deres nationale strategier medtage de foranstaltninger, der er truffet for at fremme og lette en effektiv energianvendelse hos slutkunder og slutbrugere. Disse nationale strategier omfatter den integrerede nationale energi- og klimaplan (NECP) i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1999 ([20]), eller den langsigtede renoveringsstrategi, der er fastlagt i henhold til direktiv 2010/31/EU. Medlemsstaterne kunne også integrere disse foranstaltninger i strategier, som de specifikt har vedtaget for at forbedre energieffektiviteten.

5.3. **One-stop-shop til levering af teknisk, administrativ og finansiel rådgivning om energieffektivitet — artikel 22, stk. 4, 5 og 6**

5.3.1. *Kravets anvendelsesområde*

Medlemsstaterne skal i samarbejde med de relevante myndigheder og, hvor det er relevant, private interessenter oprette en one-stop-shop eller lignende mekanismer.

5.3.2. *Valg af politisk foranstaltning til at opfylde kravet*

Da en one-stop-shop er af langsigtet karakter, anbefales det at forankre oprettelsen af en one-stop-shop i langsigtede lovgivningsmæssige rammer (såsom den nationale energi- og klimaplan og langsigtede renoveringsstrategier) med et stabilt politisk engagement for at realisere klima- og energiambitionerne, herunder støtte til forbedring af energieffektiviteten ([21]).

Medlemsstaterne kan udpege et særligt offentligt eller privat organ til at være ansvarlig myndighed for oprettelse, forvaltning og finansiering af one-stop-shoppen. Der er mulighed for forskellige konfigurationer af one-stop-shopper ([22]). Medlemsstaterne kan vælge den konfiguration, der passer bedst til den lokale kontekst, så længe tjenesten opfylder støttemodtagernes behov ([23]):

a) 100 % **offentlig** — En lokal, regional eller national myndighed ejer one-stop-shoppen og er ansvarlig for dens oprettelse, forvaltning og finansiering.

b) 100 % **privat** — One-stop-shoppen ejes, forvaltes og finansieres af en privat part og kan være industridrevet (fabrikant, installatør, der har til formål at udvide deres aktiviteter); ESCO-drevet (eksisterende ESCO, der allerede yder finansiering til energieffektivitetsforanstaltninger, og som vælger at udvide sine aktiviteter); eller konsulentdrevet (private konsulenter, der ønsker at udvide deres aktiviteter ved at matche kunder med entreprenører og leverandører).

([20]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1999 af 11. december 2018 om forvaltning af energiunionen og klimaindsatsen, om ændring af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 663/2009 og (EF) nr. 715/2009, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 94/22/EF, 98/70/EF, 2009/31/EF, 2009/73/EF, 2010/31/EU, 2012/27/EU og 2013/30/EU, Rådets direktiv 2009/119/EF og (EU) 2015/652 og om ophævelse af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 525/2013 (EUT L 328 af 21.12.2018, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1999/oj).
([21]) Interreg Europe, 2019: Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops. Findes på: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (konsulteret 3.10.2023).
([22]) Interreg Europe, 2019: Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops. Findes på: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (konsulteret 3.10.2023). JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU. Findes på: JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (konsulteret 3.10.2023).
([23]) Når medlemsstaterne opretter en one-stop-shop og vælger den foretrukne model, bør de tage behørigt hensyn til deres forpligtelse i henhold til artikel 108, stk. 3, i TEUF til forud for gennemførelse af foranstaltninger at anmelde dem, der omfatter statsstøtte som omhandlet i artikel 107, stk. 1, i TEUF, medmindre sådanne foranstaltninger er omfattet af en gruppefritagelse.

c) **offentlig-privat partnerskab** — Offentlige myndigheder og private interessenter samarbejder og deler ansvarsområderne (en offentligt ejet og finansieret one-stop-shop forvaltes f.eks. af en privat virksomhed).

d) **kooperativ** — En gruppe interessenter udvikler en one-stop-shop i form af et kooperativ.

Medlemsstaterne kan ud over at oprette en one-stop-shop oprette lignende mekanismer, der leverer tilsvarende tjenester. Eksempler på sådanne alternativer omfatter rådgivning via telekommunikation som f.eks. et websted, en app eller en hotline. Der findes desuden muligheder med personligt fremmøde, f.eks. ved at være vært for energieffektivitetsworkshops gennem medlemmer af lokalsamfundet eller ved hjælp af metoder, der ligner dør til dør-markedsføring.

5.3.2.1. Støttemodtagere

En one-stop-shop kan levere en generel tjeneste til husholdninger (dvs. husstande med kun én person eller boligejerforeninger) og små erhvervsejendomme (f.eks. SMV'er, mikrovirksomheder og offentlige organer). De holistiske tjenester, der foreslås i afsnit 5.3.2.2 i disse retningslinjer, kan tilpasses og om nødvendigt skræddersys til forskellige boligtyper (med særlig vægt på de bygninger, der klarer sig dårligst), idet der tages hensyn til den lokale kontekst. Der bør desuden udformes et særlig udvalg af tjenester, der stilles til rådighed for specifikke målgrupper, f.eks. sårbare husstande eller akkrediterede virksomheder og installatører, der leverer eftermonteringstjenester. One-stop-shoppen kan også tilbyde kommercielle tjenester til større erhvervskunder, såsom store virksomheder, så længe det ikke forringer ressourcerne fra de tiltænkte støttemodtagere. One-stop-shoppen kan også bidrage til at løse problemet med opsplittede incitamenter (gennem mægling) og den finansielle kløft, som mange ejere står over for.

5.3.2.2. Tjenester og aktiviteter

De tjenester og aktiviteter, som one-stop-shoppen stiller til rådighed, kan struktureres i hele værdikæden for energieffektivitetsforanstaltninger, idet der anlægges en holistisk tilgang. Eksempler på one-stop-shop-tjenester er vist i tabel 3 ([24]).

Tabel 3

Eksempler på one-stop-shop-tjenester

Værdikæde	Beskrivelse	Eksempler på tjenester
Vurdering	Tjenester, der har til formål at foretage en vurdering af den nuværende energimæssige effektivitet og ydeevne for at fremhæve de områder, hvor der er behov for forbedringer, og de potentielle virkninger, der kan være tale om.	— Vurdering i et eller to trin: 1) indledende onlinevurdering baseret på grundlæggende parametre, 2) møde med one-stop-shoppen (på stedet eller på kontoret) — Analyse/revision af energimæssig ydeevne og af kundernes behov og adfærd
Vejledning	Tjenester, der rådgiver og bistår kunderne med at udarbejde deres planer for forbedring af energieffektiviteten, som identificerer de forbedringer, der kan foretages, og som tager sigte på de mest gennemgribende renoveringer.	— Udarbejdelse af en plan for forbedring af energieffektiviteten og/eller bygningsrenoveringspas ([l]) med konkrete indsatspunkter og prioriteringer — Beregning af nuværende vs. fremtidig energimæssig ydeevne, herunder omkostninger, fordele, besparelser — Fastsættelse af mål og identifikation af garanterede besparelser

([24]) Interreg Europe, 2019: Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops. Findes på: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (konsulteret 3.10.2023). JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU. Findes på: JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (konsulteret 3.10.2023).

Værdikæde	Beskrivelse	Eksempler på tjenester
Adgang til finansiering	Tjenester, der har til formål at yde finansiel rådgivning og bistand til kunder. En one-stop-shop kan enten selv levere finansieringsløsninger eller fungere som mellemled mellem kunder og finansielle institutioner.	— Udarbejdelse af en finansiel plan — Identifikation af de disponible ressourcer: egne indtægter, offentlige finansieringsordninger, finansielle instrumenter eller en kombination heraf.
Gennemførelse	Disse tjenester omfatter udvælgelse af egnede kontrahenter, udarbejdelse af kontrakter, forvaltning af tilladelsesprocedurer/godkendelser, overvågning af byggeprocessen.	— Identifikation, udvælgelse og kontakt af passende entreprenører — Iværksættelse og forvaltning af tilladelsesprocedurer/godkendelser — Udkast til og oprettelse af kontrakter
Kvalitetssikring	One-stop-shoppen kan levere kvalitetssikringstjenester i forbindelse med identifikation af entreprenører (dvs. sikre, at entreprenørerne er kvalificerede og certificerede) og gennemførelse af foranstaltninger (dvs. kontrollere arbejdet og føre tilsyn med processen).	— Identifikation af kvalificerede fagfolk og entreprenører inden for energieffektivitet — Inspektion af og kontrol med gennemførelsen — Sikre, at begge parter (kunder og entreprenører) er tilstrækkeligt forsikret
Overvågning og opfølgning	Overvågning og opfølgning kan også omfatte vedligeholdelses- og tilfredshedsrapporter fra både kontrahenter og forbrugere. Dette omfatter også samarbejdet med det fælles kontaktpunkt med hensyn til juridiske spørgsmål.	— Installation af intelligente målere — Opfølgende energisyn — Rapporter om energiregninger — Tilfredshedsundersøgelse — Levering af vedligeholdelsesydelser — Håndtering af garantiaspekter i forbindelse med entreprenører — Rapporter om faktiske energibesparelser — Samarbejde med det fælles kontaktpunkt
Tværgående	Det kan også omfatte tværgående aktiviteter, der har til formål at øge bevidstheden om fordelene ved energieffektivitet, formidle oplysninger, levere uddannelse osv.	— Bevidstgørelse: give oplysninger om adfærd knyttet til energiforbrug, tilgængelige energiløsninger (f.eks. effektive varmesystemer, vedvarende energi, energilagring) — Formidling af oplysninger: indsamle typologisk aggregerede data fra energieffektivitetsprojekter, udveksle erfaringer og gøre dem offentligt tilgængelige — Kurser

([1]) Artikel 12 i Europa-Parlamentet og Rådets direktiv (EU) 2024/1275 af 24. april 2024 om bygningers energimæssige ydeevne (EUT L, 2024/1275, 8.5.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj).

Medlemsstaterne bør sikre, at one-stop-shoppen tilbyder særlige tjenester til personer, der er berørt af energifattigdom, sårbare kunder og personer i lavindkomsthusstande. One-stop-shoppen kan for at forbedre adgangen tilbyde specialiserede tjenester uden omkostninger for husholdningen. Det er også vigtigt at uddanne og sensibilisere one-stop-shop-rådgivere og eventuelt handelsfolk, der er beskæftiget med at udføre arbejde i sårbare husholdningers boliger ([25]).

([25]) Se f.eks. STEP H2020-projektet om inddragelse af energifattige husstande https://www.stepenergy.eu, Opelanga-one-stop-shoppen i den baskiske region https://opengela.eus/en.

5.3.2.2.1 Opsøgende aktiviteter, bevidsthed og information

Yderligere tjenester, der er rettet mod lavindkomsthusstande og sårbare husstande, kan omfatte:

a) Opsøgende arbejde for grupper, der er svære at nå ud til ([26]) ved hjælp af tilgængelige formater, medier, steder og lokale partnere for at øge bevidstheden om metoder til at reducere høje energiregninger, øge komforten og gøre husstande interesseret i one-stop-shop-tjenesterne. Opsøgende arbejde fra en organisation, der er forankret i lokalsamfundet, kan bidrage til at overvinde tillidsbarrierer og skabe en acceptkultur gennem peer-to-peer-kommunikation.

b) Bevidstgørelse om energifattigdom med partnere og henvisningsnetværk, f.eks. inden for sociale tjenester, sundhedstjenester og forbrugerorganisationer. Udvikling af uddannelsesaktiviteter til eksisterende rådgivere og lokale kontaktpunkter, således at disse rådgivere og lokale kontaktpunkter forstår erfaringer, årsager og løsninger vedrørende energifattigdom.

c) Oprettelse af et henvisningsnetværk for at hjælpe husholdninger med at overvinde hindringer, som ligger uden for selve one-stop-shop-tjenestens anvendelsesområde. Lavindkomsthusstande eller sårbare husstande kan være mere tilbøjelige til at stå over for komplekse problemer med boliger og sikkerhed, indkomst, gæld og andre problemer, der kan begrænse deres evne til at tilgå energieffektivitet. Krydshenvisningsordninger med andre støttetjenester såsom boliger, sundhedspleje og social bistand, energiombudsmand, forbrugerfortalergrupper og juridisk rådgivning kan bidrage til at løse disse problemer.

d) Oplysninger om rettigheder på energi- og boligmarkederne, herunder nøjagtig fakturering, afbrydelse, gældsinddrivelse og boligstandarder, navnlig i forbindelse med lejeboliger.

e) Støtte til fastlæggelse af individuelle husstandes specifikke mål med hensyn til at indføre energieffektivitetsforanstaltninger — f.eks. for at reducere regningerne, øge de interne temperaturer eller bidrage til specifikke sundhedsresultater.

f) Støtte efter installation/renovering for at sikre, at nye teknologier fungerer og programmeres hensigtsmæssigt, at der opnås forventede eller ønskede resultater (energibesparelser eller øget komfort), og at der ydes støtte til husholdningerne ved gennemførelse af eventuelle tilpasninger. Dette kan omfatte støtte til løsning af eventuelle kontraktlige tvister, der måtte opstå.

5.3.2.2.2 Socioteknisk rådgivning og støtte samt adgang til finansiering af renovering

Yderligere tjenester, der er rettet mod lavindkomsthusstande og sårbare husstande, kan omfatte:

a) fuldt finansierede energisyn og »green doctor«-besøg, både for at forstå hjemmets tekniske tilstand og husstandsmedlemmernes situation og behov

b) bistand til sårbare personer for at hjælpe dem med at forhandle med deres udlejer om en forpligtelse til at renovere bygningen på en måde, der er acceptabel for alle parter, forstå deres rettigheder og lejede sektorbestemmelser og få adgang til juridisk rådgivning og repræsentation, hvor det er nødvendigt

c) end-to-end-support til hele renoveringsprocessen med et højere serviceniveau end for andre husholdninger. Dette kunne omfatte en dedikeret renoveringsleder med den relevante uddannelse og de relevante protokoller

d) give adgang til passende tilskudsfinansiering (kontrol af støtteberettigelse, udfyldelse af ansøgninger osv.) og forklaring af passende finansielle mekanismer til at afhjælpe finansieringsbehovet, hvis tilskudsfinansieringen ikke dækker alle omkostningerne ved de pågældende foranstaltninger. Vejledningen om artikel 24 i direktiv (EU) 2023/1791 indeholder oplysninger om finansielle værktøjer, der kan hjælpe lavindkomsthusstande.

5.3.2.2.3 Rådgivning og støtte til energiregning

Yderligere tjenester, der er rettet mod lavindkomsthusstande og sårbare husstande, kan omfatte:

a) støtte til at forstå energifakturering, kontrol af regningernes nøjagtighed og energiprisens egnethed og støtte til at få adgang til enhver finansiel støtte, som de er berettiget til

b) kontrol af, at husholdningerne har adgang til hele spektret af indkomststøtteydelser, som de har ret til (som enten tilbydes af one-stop-shoppen eller gennem henvisningsnetværket).

([26]) UsersTCP, 2020: Hard-to-Reach Energy Users: A Literature Review. Findes på: HTR-Task-Literature-Review_EBook.pdf (userstcp.org) (konsulteret 3.10.2023).

5.3.2.3. Økonomisk og finansiel model

Driftsomkostningerne for en one-stop-shop omfatter typisk menneskelige ressourcer, kontorlokaler og IT-værktøjer og -support. Omkostningerne kan variere afhængigt af de leverede tjenester, lokaliteten og supportniveauet. Der er forskellige økonomiske og finansielle modeller til finansiering af en one-stop-shop. En tilgang er at tilbyde gratis tjenester til kunder og finansiere one-stop-shoppen gennem offentlige budgetter eller privat finansiering. Alternativt kan one-stop-shoppen opkræve gebyrer for tjenester, enten som en fast pris pr. tjeneste/pakke eller som en procentdel af de samlede omkostninger ved energieffektivitetsprojektet. En anden mulighed er at samle individuelle one-stop-shop-tjenester med tværgående tjenester, idet one-stop-shop-tjenesterne er gratis, mens der betales for de tværgående tjenester. Medlemsstaterne kan frit vælge den økonomiske og finansielle model, der passer til de udbudte tjenester og de anslåede driftsomkostninger ([27]).

Medlemsstaterne kan også benytte sig af EU-støtte til at oprette en one-stop-shop. Der er forskellige EU-finansieringskilder med løsninger til oprettelse af en one-stop-shop ([28]):

a) **De europæiske struktur- og investeringsfonde** (ESI-fonde) bevilgede 18 mia. EUR til energieffektivitet mellem 2014 og 2020. Der ydes yderligere støtte i den nuværende periode (2021-2027). Disse midler kan anvendes til at udvikle nye finansielle instrumenter til støtte for energieffektivitet, herunder en one-stop-shop.

b) **Den Europæiske Investeringsbank** — Smart Finance for Smart Buildings Facility er et finansielt instrument, som EIB har foreslået, og som yder tilskud, der kan anvendes til at stille garanti for energieffektivitetsprojekter. Instrumentet har til formål at støtte udviklingen af en særlig lokal eller regional one-stop-shop.

c) **Interreg Europe** — Interreg Europe Policy Learning Platform kan støtte regioner, der ønsker at udvikle one-stop-shoppen via dens værktøjer og tjenester, herunder databasen for god praksis og on demand-ekspertstøtte, som omfatter peerevalueringsservice og helpdesk.

5.3.2.4. Praktisk tilrettelæggelse

One-stop-shoppen kan etableres nationalt for at udveksle bedste praksis og udnytte stordriftsfordele, samtidig med at den har en god forståelse af den lokale kontekst, markedet og interessenterne med henblik på at identificere mangler og det eksisterende udbud, tilpasse tilgængelige tjenester til den lokale situation og anerkende, hvor der er mest behov for støtte. Medlemsstaterne bør sikre, at alle borgere har adgang til en one-stop-shop ved at have tilstrækkelig fysisk dækning af området og give online- og telefonadgang (f.eks. kommunikation via et websted eller en platform). Det er især vigtigt, hvis tilbuddet er tiltænkt den sårbare gruppe. One-stop-shoppen bør integreres i den lokale kontekst og drives af lokale medlemmer. Følgende oplysninger kan tages i betragtning, når der oprettes en one-stop-shop ([29]):

a) **Definer one-stop-shoppens struktur —** En one-stop-shop opfylder en bred vifte af funktioner, hvilket gør det fordelagtigt at integrere digitale og personlige tjenester. En potentiel kunde kan f.eks. foretage en indledende vurdering ved at besvare en række ja/nej-spørgsmål på hjemmesiden. One-stop-shoppen kan også drage fordel af de enorme muligheder, som kunstig intelligens giver adgang til, f.eks. sofistikerede chatfunktioner på hjemmesiden. Personlige tjenester er nyttige til at opbygge tillid, især for de mest sårbare, som vil finde en personlig kanal mere effektiv på grund af tillidsproblemer og andre begrænsende faktorer, såsom den digitale kløft. Tjenester, der indebærer personligt fremmøde, gør det også muligt at levere de komplekse tjenester, der er beskrevet ovenfor. Fysisk tilstedeværelse gør det f.eks. lettere at fastlægge målene ved udførelse af renovering og en grundig vurdering af bygningen. Kombinationen af et kontor, som potentielt interesserede parter kan besøge med onlinetjenester, kan øge antallet af kunder, især blandt grupper, der er svære at nå ud til.

([27]) Når medlemsstaterne opretter en one-stop-shop og vælger den foretrukne model, bør de tage behørigt hensyn til deres forpligtelse i henhold til artikel 108, stk. 3, i TEUF til forud for gennemførelse af foranstaltninger at anmelde dem, der omfatter statsstøtte som omhandlet i artikel 107, stk. 1, i TEUF, medmindre sådanne foranstaltninger er omfattet af en gruppefritagelse.

([28]) Interreg Europe, 2019: Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops. Findes på: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (konsulteret 3.10.2023).

([29]) Energy Cities, 2020: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? Findes på: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? — Energy Cities (energy-cities.eu) (konsulteret: 3.10.2023).

b) **Identificer kundesegmenter og deres behov** — Processen med at oprette en one-stop-shop kunne starte med en fuldstændig kortlægning af nationale og lokale interessenter (dvs. offentlige myndigheder, virksomheder, energiselskaber, borgere, fagfolk inden for energieffektivitet, beslutningstagere). De forskellige interessentgrupper kan bringes sammen for at udvikle one-stop-shop-begrebet og opstille shoppens mål. Ved denne kortlægning kan der også tages hensyn til de potentielle støttemodtagere og deres behov.

c) **Udformning af tjenester** — Der kan udformes et passende udvalg af tjenester på grundlag af de forskellige typer støttemodtagere og deres behov. One-stop-shoppen kan for hvert kundesegment foreslå, hvilken værdi der kan opnås, dvs. ved at identificere fordelene ved de foreslåede tjenester, og hvordan disse fordele gør det muligt at opfylde behov på markedet.

d) **Identificer omkostningsstrukturen og indtægtsstrømmene —** One-stop-shoppen vil være underlagt forskellige faste og variable omkostninger, som kan identificeres, alt efter de valgte kundesegmenter og relaterede tjenester, der leveres. Det organ, der er ansvarligt for one-stop-shoppens oprettelse, kan også identificere indtægtsstrømmene og fastlægge den økonomiske og finansielle model for one-stop-shoppen. De mest sårbare grupper bør altid beskyttes. Det bør gøres krystalklart, at de mest sårbare gruppers anmodninger ikke vil give sig udslag i urimelige muligheder for at opnå fortjeneste. Sårbare borgere er mere sårbare over for kognitive skævheder, der svækker deres beslutningstagning på grund af de suboptimale forhold, de lever under. Denne sårbarhed over for kognitive skævheder kan misbruges af ondsindede private aktører, der kan få sårbare borgere til at acceptere takster og muligheder, som i virkeligheden ikke er optimale for dem (»sludging«). Der bør først og fremmest sikres særlige takster og gennemsigtighed for de mest sårbare. Adfærdsmæssige videnskaber kan bruges til at identificere, hvornår der forekommer »sludging«, og hvornår det skal sanktioneres ([30]).

e) **Identificer de vigtigste partnere og ressourcer** — Det ansvarlige organ kan identificere de vigtigste partnere (f.eks. lokale og regionale myndigheder, erhvervsorganisationer, ejendomsmæglere, banker, finansielle institutioner, forsikringsselskaber, andre) og klart definere deres rolle og bidrag til one-stop-shop-aktiviteterne. De vigtigste fysiske, menneskelige, finansielle og intellektuelle ressourcer, der er nødvendige for at udføre one-stop-shop-aktiviteterne, kan også tydeligt identificeres.

f) **Definer kundeforhold og kommunikationskanaler** — For hvert kundesegment kan de relevante typer relationer (virtuelle eller fysiske one-stop-shopper) og kommunikationskanaler (f.eks. individuelle møder, informationssessioner, vigtige partneres kanaler, digitale kommunikationsværktøjer som f.eks. hjemmeside, nyhedsbrev, sociale medier) fastlægges/specificeres/identificeres.

5.3.3. *Hvordan kan one-stop-shopper indsamle typologisk aggregerede data?*

I henhold til artikel 22, stk. 5, litra b), skal one-stop-shoppen, hvor det er relevant, indsamle typologisk aggregerede data fra energieffektivitetsprojekter, udveksle erfaringer og gøre dem offentligt tilgængelige. One-stop-shoppens dataindsamling kan bidrage til at skabe omfattende, robuste, repræsentative og solide aggregerede statistikker og oplysninger om energieffektivitet. Den gør det desuden muligt at forbedre den måde, som one-stop-shoppen fungerer på, udveksle god praksis med andre medlemsstater eller nationale, regionale og lokale interessenter og informere/øge markedsaktørernes bevidsthed om energieffektivitet. One-stop-shoppen har god mulighed for også at indsamle mere uddybende oplysninger om energieffektivitet. De data, der er tilgængelige for og indsamlet af one-stop-shoppen, falder ind under følgende hovedområder:

a) operationelle data, herunder f.eks. drifts- og serviceomkostninger, modtagne forespørgsler, antal og type leverede tjenester, antal og type støttemodtagere

b) kundetilfredshed, herunder med tjenesternes tilgængelighed

c) husstandsdata, navnlig om husstandenes berettigelse til tilskud for husholdninger med lavere indkomst eller energifattige husholdninger. Dette bør naturligvis være underlagt fortrolighed og kravene i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 ([31])

([30]) Della Valle, N. and Sareen, S., Nudging and boosting for equity Towards a behavioural economics of energy justice, ENERGY RESEARCH and SOCIAL SCIENCE, ISSN 2214-6296, 68, 2020, p. 101589, JRC125190, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC125190.

([31]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

d) data om energisyn i bygninger/boliger, herunder gennem databasen for bygningers energimæssige ydeevne i henhold til artikel 22 i direktiv (EU) 2024/1275

e) effekt, der kan defineres som succesraten regnet fra undersøgelsen til det ønskede resultat, f.eks. installerede energieffektivitetsforanstaltninger eller ændret adfærd, de enkelte outreach-aktiviteters effektivitet med hensyn til at generere forespørgsler.

5.4. **Udenretslige tvistbilæggelsesordninger — artikel 22, stk. 8**

5.4.1. *Kravets anvendelsesområde*

Artikel 22, stk. 8, udvider gældende rettigheder til adgang til »enkle, retfærdige, gennemsigtige, uafhængige, virkningsfulde og effektive« udenretslige bilæggelsesordninger samt kvalitetskriterierne for tvistbilæggelsesorganer, jf. artikel 26 i direktiv (EU) 2019/944, til:

a) slutbrugere; artikel 22, stk. 8, er forbundet med artikel 21, da den indeholder bestemmelser om udenretslig bilæggelse af tvister i forbindelse med de nye kontraktmæssige rettigheder, som slutbrugerne har fået i artikel 21 (se afsnit 4 i disse retningslinjer)

b) sårbare kunder, personer, der er berørt af energifattigdom, og, hvor det er relevant, personer, der bor i socialt boligbyggeri.

Retten til udenretslig bilæggelse omfatter tvister, der opstår som følge af de rettigheder og forpligtelser, der er fastsat i direktiv (EU) 2023/1791. Dette kunne ikke kun omfatte leverandører af opvarmning, køling og varmt brugsvand (som udtrykkeligt er nævnt i artikel 21), men også f.eks. finansieringsudbydere, energirevisorer, energitjenesteudbydere, professionelle tjenesteydelser såsom arkitekter og ingeniører inden for anvendelsesområdet for direktiv (EU) 2023/1791. De specifikke rettigheder i direktiv (EU) 2023/1791 vedrører:

c) måling af naturgas (artikel 13) og opvarmning, køling og varmt brugsvand (artikel 14) og fordelingsmåling (artikel 15)

d) pålidelig og nøjagtig fakturering baseret på det faktiske forbrug af naturgas (artikel 17) og opvarmning, køling og varmt brugsvand (artikel 18)

e) adgang til gratis fakturering, målings- og faktureringsoplysninger for naturgas (artikel 19) og opvarmning, køling og varmt brugsvand (artikel 20)

f) grundlæggende kontraktlige rettigheder vedrørende levering af fjernvarme, fjernkøling og varmt vand (artikel 21) indført ved direktiv (EU) 2023/1791.

5.4.2. *Valg af politiske foranstaltninger til opfyldelse af kravet*

Artikel 22, stk. 8, giver mulighed for, at eksisterende udenretslige tvistbilæggelsesorganer (regulerende myndigheder, uafhængige ombudsmænd eller forbrugerorganer) kan udvide deres færdigheder og tjenester til at omfatte de nye krav, forudsat at de er lige så effektive. Medlemsstaterne bør i lovgivningen forklare, hvordan adgangen til udenretslige ordninger er enkel, retfærdig, gennemsigtig, uafhængig og virkningsfuld.

Medlemsstaterne kan vælge at benytte lejligheden til at gennemgå og udvide udenretslige tjenester til at omfatte kravene i artikel 22 for at forbedre adgangen til og leveringen af tjenesterne.

Eksisterende organer bør udvide rådgivnings- og tvistbilæggelsestjenester til slutkunder og deres aftalepartnere, navnlig dem, der leverer fjernvarme, fjernkøling og varmt vand, for at tilpasse disse tjenester til at opfylde kravene i artikel 22. Mægling bør omfatte tvister vedrørende de nye rettigheder, der er fastsat i artikel 21.

Tjenesterne bør også tilpasses til at opfylde de specifikke behov hos personer, der er berørt af energifattigdom, sårbare kunder og, hvor det er relevant, personer, der bor i socialt boligbyggeri:

a) engagere sig i opsøgende arbejde for at **øge den grundlæggende bevidsthed om forbrugerrettigheder** med særlig fokus på specifikke demografier og grupper, der er underrepræsenteret ved tvistbilæggelse ([32]). Tjenester, som anvendes af sårbare og energifattige husstande (f.eks. sociale tjenester, boligorganisationer, forbrugergrupper, energicaféer, energiombudsmænd, offentlige sundhedstjenester og læger), kan spille en rolle med hensyn til at øge bevidstheden. Proaktive foranstaltninger rettet mod oplysningsaktiviteter som reaktion på begivenheder, der udgør en særlig risiko for forbrugerne (f.eks. de kraftige stigninger i energipriserne) og fælles klager og lovovertrædelser (f.eks. uhensigtsmæssige salg), kan også være et vigtigt redskab

b) **forbedre forbindelser til tjenester**. Medlemsstaterne kan øge forbrugernes mulighed for at få adgang til tvistbilæggelse ved at sikre, at der findes et fælles kontaktpunkt, hvor der kan findes tjenester med tilknytning til alle relevante virksomheder (jf. artikel 22, stk. 3, litra e)). Strømlinede og mere konsekvente modeller, hvor et mindre antal organer dækker alle relevante sektorer, forbedrer forbrugernes navigationsmuligheder og begrænser risikoen for, at nogen bliver »tabt på gulvet«. Medlemsstaterne bør fuldt ud håndhæve de eksisterende krav til erhvervsdrivende om klart at informere forbrugerne om, hvilken tvistbilæggelsesinstans de er omfattet af ([33])

c) medlemsstaterne kan **forbedre resultaterne** af tjenester til sårbare husholdninger ved at sikre, at tjenesteudbydere er uafhængige og upartiske, for at øge tilliden. Mindskede proceduremæssige byrder og en kortere frist for behandling af klager og beslutning om afgørelser forbedrer også resultaterne ([34]). Gratis adgang til tvistbilæggelse, ikke-digitale adgangsveje og hjælp til at indgive en klage er særligt vigtige for sårbare kunder. En god praksis, som nogle tvistbilæggelsesordninger har indført, er at indføre specifikke kvalitetskrav for at imødekomme sårbare kunders behov, hvilket kan omfatte uddannelseskrav til personale og oprettelse og offentliggørelse af procedurer og forhøjede serviceniveauer for sårbare kunder ([35]). Kollektive klagemekanismer kan også reducere den byrde og den risiko, som individuelle kunder påtager sig.

Lokale aktører kan fungere som mellemled mellem interessenter og partnere for at løse problemer. De kan skabe tillid og støtte adgangen for sårbare husstande. Udenretslige tvistbilæggelsesordninger drager derfor fordel af at være meget synlige, og ordningernes udformning bør være tilgængelig for både slutbrugere og formidlende organisationer.

5.5. Foranstaltninger til afvikling af reguleringsmæssige og ikke-reguleringsmæssige hindringer for energieffektivitet for så vidt angår spørgsmål om skæve incitamentsfordelinger — artikel 22, stk. 9

5.5.1. *Kravets anvendelsesområde*

Artikel 22, stk. 9, styrker medlemsstaternes forpligtelse til at træffe foranstaltninger til at fjerne de hindringer for energieffektivitet, som er forbundet med de såkaldte »skæve incitamentsfordelinger«.

5.5.2. *Valg af politiske foranstaltninger til opfyldelse af kravet*

I artikel 22, stk. 9, nævnes nogle initiativer, der kan tages for at tackle skæve incitamentsfordelinger. Disse initiativer omfatter foranstaltninger, der kan opdeles i tre typer løsninger:

5.5.2.1. Lovgivningsmæssige muligheder

a) **Minimumsstandarder for ydeevne:** Medlemsstaterne kan indføre regler, der kræver, at lejede bygninger opfylder en minimumsstandard. Sådanne regler bruges til at pålægge udlejere at udføre specifikke arbejdsopgaver eller opfylde standarder i deres ejendomme.

([32]) Creutzfeldt, N. Gill, C., Cornelis, M. & McPherson, R., 2021: Access to justice for vulnerable and energy poor consumer: Just energy? Hart Publishing Chapter 4 Access to Justice for Vulnerable and Energy-Poor Consumers: Just Energy?: Naomi Creutzfeldt: Hart Publishing (bloomsbury.com) (konsulteret 3.10.2023).

([33]) [*angiv venligst*] Se artikel ... i direktiv 2013/11/EU.

([34]) BEUC, 2022: Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear. Findes på: BEUC-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (konsulteret 3.10.2023).

([35]) BEUC, 2022: Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear. Findes på: BEUC-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (konsulteret 3.10.2023).

b) **Revision af lejelove og ejerlejlighedslove:** Medlemsstaterne kan indføre love, der giver større fleksibilitet i ordningerne mellem lejere og ejere eller blandt ejere, og som fastsætter regler og betingelser for omkostningsdeling. Sådanne love kan præcisere, hvorvidt og hvordan udlejeren kan genvinde en del af investeringen ved at opgradere energieffektiviteten, f.eks. via en brøkdel af lejerens sparede energiomkostninger eller en forhøjelse af lejen. Lovene kan også præcisere, under hvilke betingelser lejeren kan afvise en sådan lejeforhøjelse ([36]). For så vidt angår spørgsmålet om skæve incitamentsfordelinger med flere aktører kan bestemmelserne i ejerlejlighedslovgivningen behandle afstemningsregler og omkostningsfordeling i tilfælde af energieffektivitetsforanstaltninger samt en klar beskrivelse af roller mellem de forskellige aktører ([37]).

c) **Energimærkning og bygningsrelaterede data:** Når bygningens energiattest stilles til rådighed på tidspunktet for salget eller udlejningen som krævet i artikel 12 i direktiv 2010/31/EU (udstedelse af energiattester), bidrager det til at sikre, at de involverede parter har adgang til de nødvendige oplysninger.

d) **Individuel måling/fordelingsmåling/direkte feedback:** Individuel måling eller fordelingsmåling som krævet i artikel 13 (Målere for naturgas), artikel 14 (Måling af opvarmning, køling og varmt brugsvand) og artikel 15 (Fordelingsmåling og omkostningsfordeling i forbindelse med opvarmning, køling og varmt brugsvand) i direktiv (EU) 2023/1791 sætter lejere i stand til at blive mere opmærksomme på deres energiforbrug.

5.5.2.2. Finansielle instrumenter

a) **Direkte finansielle og skattemæssige incitamenter til målgrupperne af lejere/udlejere:** Dette kunne gøres ved at udforme støtteordninger eller skattelettelser, så kun udlejere af privatboliger kan gøre brug af dem, ved at gøre det lettere at ansøge om visse tilskud til bygninger med flere enheder og ved f.eks. at fastsætte et bestemt mål for eller afsætte bestemte midler til bygninger med flere lejligheder i renoveringsprogrammer.

b) **Finansiering af regningsbetaling**: Medlemsstaterne kan lette indgåelse af kontrakter om energimæssig ydeevne, som gør det muligt at tilbagebetale energieffektivitetsforanstaltninger gennem månedlige energiregninger. I denne ordning afholdes forudgående investeringer af en tredjepart, f.eks. forsyningsselskabet, en bank eller en ESCO, som også er ansvarlig for at administrere finansieringsprogrammet for regningsbetaling og opkræve betalinger via energiregningen eller lejen. Finansiering af regningsbetaling bør tage udgangspunkt i den specifikke energiprofil. Hvis der anvendes en generel energiforbrugsprofil, kan personer, der er ramt af energifattigdom, blive ugunstigt stillet, hvis de forventede energibesparelser (baseret på den generelle profil) ikke realiseres.

Hvis der er tale om statsstøtte, skal foranstaltninger til at lette og fremme en effektiv energiudnyttelse anmeldes til Kommissionen, inden de gennemføres i overensstemmelse med artikel 108, stk. 3, i TEUF, medmindre de udgør de minimis-støtte ([38]) eller er omfattet af en gruppefritagelse ([39]).

5.5.2.3. Andre foranstaltninger, f.eks. grønne lejekontrakter eller informationsværktøjer

a) **Grøn lejekontrakt**: Medlemsstaterne kan lette gennemførelsen af grønne lejeaftaler mellem lejere og udlejere, så de kan finde passende løsninger vedrørende energieffektivitetsforanstaltninger. Medlemsstaterne kan i dette øjemed stille praktisk vejledning til rådighed om, hvordan man opretter en grøn lejekontrakt, og tilbyde standardaftaleskabeloner, som let kan tilgås og anvendes af lejere og udlejere.

([36]) Economidou, M., & Bertoldi, P., 2015: Practices to overcome split incentives in the EU building stock. Findes på: Practices to overcome split incentives in the EU building stock (eceee.org) (konsulteret 3.10.2023).

([37]) Economidou, M., & Serrenho, T., 2019: Assessment of progress made by Member States in relation to Article 19(1) of Directive 2012/27/EU — Actions taken to remove barrier of split incentives and boost green procurement. Findes på: Assessment of progress made by Member States in relation to Article 19(1) of the Directive 2012/27/EU – Publications Office of the EU (europa.eu) (konsulteret 3.10.2023).

([38]) I overensstemmelse med forordning (EU) 2023/2831.

([39]) Navnlig Kommissionens forordning (EU) nr. 651/2014 af 17. juni 2014 om visse kategorier af støttes forenelighed med det indre marked i henhold til traktatens artikel 107 og 108 (den såkaldte generelle gruppefritagelsesforordning), navnlig artikel 38b.

6. FORPLIGTELSER, DER ER FASTSAT I ARTIKEL 24

Dette afsnit giver medlemsstaterne vejledning om, hvordan de forskellige bestemmelser i artikel 24 kan gennemføres og implementeres.

6.1. Etablering af begrebet sårbare kunder, herunder slutbrugere — Artikel 24, stk. 1

6.1.1. *Retlige rammer*

Ved definitionen af begrebet sårbare kunder skal medlemsstaterne i henhold til artikel 24, stk. 1, ikke blot medtage kunder, men også **slutbrugere** for at sikre, at foranstaltningerne til at styrke og beskytte sårbare grupper når ud til alle relevante husstande. Denne bestemmelse supplerer andre bestemmelser i direktiv (EU) 2023/1791, navnlig i artikel 22, som har til formål at udvide bestemmelserne om oplysninger om energieffektivitet og effektiv anvendelse af energi, one-stop-shopper og udenretslige tvistbilæggelsesordninger til slutbrugere.

En **slutbruger** defineres i artikel 2, nr. 53), i direktiv (EU) 2023/1791 som en »fysisk eller juridisk person, der køber opvarmning, køling eller varmt brugsvand til eget brug, eller en fysisk eller juridisk person, der bebor en individuel bygning eller enhed i en ejendom med flere lejligheder eller bygninger til flere formål, som forsynes med opvarmning, køling eller varmt brugsvand fra en central kilde, når en sådan person ikke har en direkte eller individuel kontrakt med energileverandøren«. Eksempler på brugere, der ikke har nogen direkte eller individuel kontrakt med energileverandøren, omfatter lejere af bygninger med flere boliger med produktionssystemer for kollektiv opvarmning, køling eller varmt brugsvand, personer, der bor i socialt boligbyggeri, indbyggere i selvstændig bolig eller langtidsplejeenhed og personer, der bor i midlertidige boliger eller krisecentre.

6.1.2. *Valg af politiske foranstaltninger til opfyldelse af kravet*

For at opfylde dette krav kan medlemsstaterne udvide eksisterende og foreslåede støtte- og beskyttelsesordninger for at nå ud til slutbrugere, f.eks. ved at udvide en social takst, så den ikke blot er tilgængelig for sårbare kunder, der køber energi til eget forbrug, men også til lejere af sociale lejligheder med kollektiv opvarmning, som ikke har en direkte eller individuel kontrakt med energileverandøren.

6.2. Gennemføre energieffektivitetsforbedringer og tilhørende forbrugerbeskyttelse som en prioritet blandt sårbare grupper — artikel 24, stk. 2

6.2.1. *Kravets anvendelsesområde*

Artikel 24, stk. 2, stiller krav om, at medlemsstaterne gennemfører foranstaltninger til forbedring af energieffektiviteten og dertil knyttede forbruger- eller informationsforanstaltninger som en prioritet blandt personer, der er berørt af energifattigdom, sårbare kunder, personer i lavindkomsthusstande og, hvor det er relevant, personer, der bor i socialt boligbyggeri, for at afhjælpe energifattigdom.

6.2.2. *Valg af politiske foranstaltninger til opfyldelse af kravet*

Tilgange til at identificere og prioritere støtteberettigede husholdninger omfatter en kombination af (ikkeudtømmende liste af) veje: fokus på husholdninger med lav husstandsindkomst (normalt selvidentificerede) ved hjælp af eksisterende socialsikrings- eller boligydelser som »adgangspas« til energieffektivitetsstøtte, fokus på husholdninger, der allerede er identificeret som sårbare kunder, der er berettiget til støtte på energimarkederne, identificering af lavindkomstområder eller på anden måde dårligt stillede geografiske områder ved hjælp af en kombination af variabler — herunder frem for alt energieffektivitetsniveauet i hjemmet, indkomst og energiomkostninger — for at identificere husstande, der er sårbare over for energifattigdom (dvs. der er i fare for at have for lidt energi).

For at gennemføre kravet om at prioritere foranstaltninger til forbedring af energieffektiviteten kan medlemsstaterne f.eks. indføre tilskud og subsidier til energieffektivitet eller renovering af boliger ([40]) og ordninger til udskiftning af hårde hvidevarer, der specifikt er beregnet til husholdninger blandt sårbare grupper. Lignende ordninger, der er åbne for den brede befolkning, kan yde gratis foranstaltninger eller betydeligt højere støtteniveauer til støtteberettigede husholdninger. Der kan også være behov for særlig støtte til lejere i privatlejede boliger i tilfælde af en høj grad af energifattigdom og sårbarhed blandt lejere i denne sektor i mange medlemsstater.

Med henblik på at operationalisere informationsforanstaltningerne og de styrkende foranstaltninger som en prioritet blandt de opførte sårbare grupper kan medlemsstaterne f.eks. indføre energirådgivningstjenester på regionalt eller kommunalt plan, der giver information og bistand til sårbare forbrugere og personlig energirådgivning for lavindkomsthusstande, herunder i hjemmet. For at være effektive bør disse bestemmelser specifikt udformes med henblik på at støtte sårbare grupper og med fokus på deres specifikke energibehov, bolig- og ejendomssituation samt husstandssammensætning og erfaring. Dette krav kan sammenholdes med det supplerende krav i artikel 22 om, at one-stop-shopper kan tilbyde særlige tjenester til personer, der er berørt af energifattigdom, og sårbare husstande.

Informationsforanstaltninger kan kombineres med støtte til sårbare grupper til at finde rundt på energiforsyningsmarkedet, forstå regninger, forvalte gæld, gøre deres rettigheder gældende på energimarkederne og sikre kundebeskyttelse (herunder de nye kontraktlige rettigheder for kunder vedrørende levering af fjernvarme, fjernkøling og varmt vand, jf. artikel 21 i direktiv (EU) 2023/1791). Fælles kontaktpunkter, der giver sårbare grupper alle de nødvendige oplysninger om deres rettigheder, gældende lovgivning og tvistbilæggelsesordninger kan f.eks. støtte adgangen til beskyttelse.

6.3. **Gennemføre energieffektivitetsforanstaltninger for at afbøde de fordelingsmæssige virkninger af andre politikker og foranstaltninger — artikel 24, stk. 3, litra a)**

6.3.1. *Kravets anvendelsesområde*

I henhold til artikel 24, stk. 3, litra a), skal medlemsstaterne, hvor det er relevant, håndtere og afbøde de negative fordelingsmæssige virkninger, der specifikt vedrører beskatningsforanstaltninger og gennemførelsen af handel med kvoter i bygnings- og transportsektoren, som beskrevet i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2003/87/EF ([41]). Dette skal opnås ved gennemførelse af energieffektivitetsforanstaltninger.

Fordelingsmæssige virkninger henviser til de konsekvenser, som specifikke politiske foranstaltninger har for husholdninger, der tilhører forskellige indkomstniveauer i befolkningen. Negative eller regressive fordelingsmæssige virkninger opstår, når sådanne politikker i uforholdsmæssig høj grad påvirker lavindkomsthusstande eller andre sårbare grupper ([42]). For at lette evalueringen af fordelingsmæssige virkninger udsendte Kommissionen i 2022 retningslinjer, der giver adgang til forbedrede metoder til vurdering af den fordelingsmæssige virkning af politikker, som medlemsstaterne gennemfører ([43]).

([40]) Vejledning om statsstøtte til energieffektivitetsforanstaltninger i bygninger findes i den vejledende model: Energy efficiency in buildings (tilgængelig på https://competition-policy.ec.europa.eu/document/download/f38dcd94-689e-4de9-9747-765126f49438_en?filename=template_RRF_energy_efficiency_in_buildings_04042023.pdf).
Den vejledende model indeholder både oplysninger om de situationer, hvor foranstaltninger til støtte for energieffektivitet i bygninger muligvis ikke indebærer statsstøtte, og om et passende retsgrundlag for foreneligheden af statsstøtte.

([41]) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2003/87/EF af 13. oktober 2003 om et system for handel med kvoter for drivhusgasemissioner i Unionen og om ændring af Rådets direktiv 96/61/EF (EUT L 275 af 25.10.2003, s. 32, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2003/87/oj).

([42]) Eurofound, 2021: Fordelingsvirkninger af klimapolitikker i Europa. Findes på: Fordelingsvirkninger af klimapolitikker i Europa | Det Europæiske Institut til Forbedring af Leve- og Arbejdsvilkårene (europa.eu) (konsulteret 3.10.2023).Vandyck, T., Della Valle, N., Temursho, U. and Weitzel, M., EU climate action through an energy poverty lens, SCIENTIFIC REPORTS, ISSN 2045-2322, 13 (1), 2023, p. 6040, JRC130057, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130057.

([43]) Europa-Kommissionen (COM(2022) 494): Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Rådet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget — Bedre vurdering af den fordelingsmæssige virkning af medlemsstaternes politikker.

6.3.2. *Valg af politiske foranstaltninger til opfyldelse af kravet*

Energieffektivitetsforanstaltninger, der anvendes til at afbøde fordelingsmæssige virkninger, kan omfatte investeringer i teknologi eller udstyr på individuelt niveau/husholdningsniveau eller investeringer i offentlig service/infrastruktur til gavn for de mest bebyrdede grupper eller lokalsamfund. Investeringer i energieffektivitet giver mere bæredygtige løsninger og bidrager til at tackle de strukturelle uligheder, der fører til negative fordelingsmæssige virkninger, såsom ineffektive boliger og adgang, der er begrænset til dyre, ineffektive eller forurenende energikilder ([44]).

Medlemsstaterne kan f.eks. anvende indtægter fra EU's emissionshandelssystemer og nationale CO_2-afgifter til at finansiere boligrenoveringsordninger og gratis energieffektivitetsrenoveringer for lavindkomsthusholdninger. Øremærkning af en andel af energibesparelserne fra en ordning for energispareforpligtelser til fordel for lavindkomsthusstande eller sårbare husstande kan også bidrage til at imødegå virkningen af de omkostninger, der overvæltes på kunderegninger (se specifikke krav i artikel 8 i direktiv (EU) 2023/1791). Energibesparende foranstaltninger kan fremmes gennem disse ordninger til lavindkomsthusstande, sårbare husstande og husholdninger i underforsynede eller dårligt stillede samfund, f.eks. husstande i landdistrikterne.

6.4. **Gøre bedst mulig brug af offentlige midler på nationalt plan og EU-plan og foretage fremtidsorienterede investeringer — artikel 24, stk. 3, litra b) og c)**

6.4.1. *Kravets anvendelsesområde*

I artikel 24, stk. 3, litra b), opfordres medlemsstaterne til at gøre bedst mulig brug af de offentlige midler, der er til rådighed på nationalt plan og EU-plan, herunder, hvor det er relevant, det finansielle bidrag, som en medlemsstat modtager fra den sociale klimafond, og indtægter fra kvoteauktioner fra ETS til investeringer i foranstaltninger til forbedring af energieffektiviteten som prioriterede foranstaltninger. Ud over indtægterne fra den sociale klimafond og ETS er der andre europæiske programmer til finansiering af medlemsstaternes bestræbelser på at forbedre energieffektiviteten såsom genopretnings- og resiliensfaciliteten, samhørighedsfondene og moderniseringsfonden, InvestEU.

I artikel 24, stk. 3, litra c) understreges endvidere, at der er behov for, at medlemsstaterne gennemfører fremtidsorienterede og målrettede investeringer i forbedring af energieffektiviteten. Disse investeringer har til formål at beskytte husholdningerne mod de negative virkninger af andre politikker, før de træder i kraft, lette opskaleringen og omlægningen af støtteprogrammer for at afbøde negative fordelingsmæssige virkninger samt mindske den finansielle byrde for de offentlige udgifter til finansiel bistand.

6.4.2. *Valg af politiske foranstaltninger til opfyldelse af kravet*

I vejledningen til artikel 30 beskrives, hvordan der etableres passende finansieringsordninger til støtte for udbredelse af investeringer i energieffektivitet og dekarbonisering ([45]). Der er flere eksempler på, at medlemsstater bruger offentlig finansiering til forbedring af energieffektiviteten i områder med høj energifattigdom eller med højere finansiering til lavindkomsthusstande. Medlemsstaterne kan for at skabe et godt finansieringsniveau for lavindkomsthusstande samle individuelle finansieringsforanstaltninger for at kombinere offentlige midler, hvide attester, rentefri lån, innovative finansieringsmodeller såsom crowdfundingplatforme osv. Medlemsstaterne kan f.eks. kombinere nationale midler til energieffektivitet og varme med supplerende finansiering til bekostelige foranstaltninger baseret på lokalområdet samt et rentefrit lån.

([44]) OECD, 2021: Managing the Distributional Effects of Environmental and Climate Policies: The Narrow Path for a Triple Dividend. Findes på: https://one.oecd.org/document/ENV/WKP(2021)20/En/pdf (konsulteret 3.10.2023).

([45]) Kommissionens henstilling af 12. december 2023 om gennemførelse af artikel 30 om nationale energisparefonde, finansiering og teknisk støtte i direktiv (EU) 2023/1791 om energieffektivitet (»omarbejdning af energieffektivitetsdirektivet«) (EUT C, C/2023/1553, 19.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj).

Medlemsstaterne kan indføre et nyt energieffektivitetsprogram eller opskalere eller omlægge et eksisterende energieffektivitetsprogram for at opnå fremtidsorienterede og målrettede investeringer med henblik på at bistå den bebyrdede befolkning og imødekomme deres behov. Der kan f.eks. indføres subsidier til isolering eller rene opvarmningsteknologier som varmepumper forud for CO_2-beskatning af fossile brændstoffer, der anvendes til opvarmning. Der kan indføres incitamenter til køb af kulstoffattige rejseformer som f.eks. cykler og elektriske køretøjer og skrotordninger forud for gennemførelse af skattereformer, der øger omkostningerne til vejtransportbrændstoffer, vejafgifter eller indførelse af emissionsgrænser i byområder. Hertil kommer, at medlemsstaterne forud for indførelsen af skattereformen kan overveje tiltag, der har til formål at øge bevidstheden om fordelene ved disse nye teknologier. Enkeltpersoner anvender tit ikke de nye teknologier på grund af usikkerhed, misforståelser eller bias over for status quo. Derfor kan oplysningskampagner om disse yderligere fordele ved teknologier samt forklaringer af, hvordan de fungerer, plus oplysninger om, hvor mange mennesker har indført dem og deres positive erfaringer, også være afgørende.

Når medlemsstaterne indfører nye støtteordninger eller ændrer eller forlænger eksisterende ordninger, bør de undersøge, om disse foranstaltninger indebærer statsstøtte. Det vil i så fald være nødvendigt med en forudgående anmeldelse til Kommissionen i henhold til artikel 108, stk. 3, i TEUF.

6.5. **Fremme teknisk bistand og udrulning af støttemidler og finansielle værktøjer — artikel 24, stk. 3, litra d)**

6.5.1. *Kravets anvendelsesområde*

I henhold til artikel 24, stk. 3, litra d), skal medlemsstaterne, hvor det er relevant, fremme teknisk bistand til sårbare kunder, personer, der er berørt af energifattigdom, lavindkomsthusstande og, hvor det er relevant, personer, der bor i socialt boligbyggeri, og indføre finansiering og finansielle værktøjer, der gør det muligt for disse sårbare grupper at drage fordel af investeringer i energieffektivitet. Der kan overvejes forskellige eksempler på at muliggøre finansiering og finansielle værktøjer i forbindelse med gennemførelsen af artikel 24, f.eks. regningsbetaling, lokale lånetabsreserver, garantifonde og fonde, der er beregnet på gennemgribende renoveringer.

6.5.2. *Valg af politiske foranstaltninger til opfyldelse af kravet*

Sårbare kunder har sværere ved at handle uafhængigt på det liberaliserede energimarked og drage fordel af dets muligheder. Disse husholdninger har tilsvarende tit ikke modtaget tilstrækkelig service eller har sværere ved at få adgang til støttetjenester såsom energirådgivning eller skift af energitakster, medmindre ordninger eller programmer er specifikt udformet og dedikeret til at opfylde deres behov. Der kan derfor bl.a. ydes teknisk bistand, der er særlig relevant for sårbare grupper, på følgende områder:

a) rådgivning om energitariffer og adfærdsforanstaltninger med henblik på at reducere energiforbruget i overensstemmelse med deres behov

b) rådgivning om husholdningsapparater — eksempelvis om udskiftning af gamle og utilstrækkelige elektriske apparater, belysningssystemer, varmtvandskedler osv.

c) gennemgribende renoveringsforanstaltninger i forbindelse med flerfamiliehuse — herunder udskiftning eller opgradering af energiforsyningssystemet — med fokus på den teknisk-økonomiske vurdering af renoveringen og koordineringen af de forskellige involverede interessenter

d) gennemgribende renoveringsforanstaltninger i forbindelse med enfamiliehuse — herunder udskiftning af energiforsyningssystemet — med fokus på udvælgelse af de mest effektive tekniske foranstaltninger og finansieringens gennemførlighed.

Den tekniske bistand til sårbare grupper kan f.eks. ydes gennem energirådgivningspunkter og energicaféer på regionalt eller kommunalt plan eller med energirådgivning i hjemmet. Det er med henblik på gennemførelsen af artikel 24, stk. 3, litra d), vigtigt at sikre, at den ydede bistand rent faktisk når ud til de opførte sårbare grupper. Dette kan f.eks. opnås ved at have rådgivere med kompetencer på såvel energiområdet som socialområdet eller ved at inddrage sociale aktører, der sikrer adgang til sårbare husstande (se afsnit 6.6 i disse retningslinjer).

Finansiering og finansielle værktøjer er beskrevet i generelle vendinger i vejledningen vedrørende artikel 30 ([46]). Artikel 24, stk. 3, litra d), indeholder eksempler på finansieringsværktøjer, der kan være relevante for sårbare grupper, herunder regningsbetaling, lokale lånetabsreserver, garantifonde og fonde, der er målrettet (gennemgribende) renovering. Uanset hvilke specifikke modeller der vælges, anbefales det, at finansieringsværktøjerne: ([47])

a) er specielt udformet til målgrupperne, så de er tilgængelige og egnede, hvilket er yderligere understreget i artikel 24, stk. 3, litra f)

b) står til rådighed for de forskellige typer investeringer — herunder investeringer i husholdningsapparater — såsom udskiftning af gamle og utilstrækkelige elektriske apparater, belysningssystemer, varmtvandskedler samt bygninger, der gennemgribende skal renoveres

c) imødegår de forskellige boligforhold på en passende måde, da investeringsbeslutningen i tilfælde af flerfamiliehuse f.eks. adskiller sig fuldstændigt fra den beslutning, der skal træffes for enfamiliehuse. Finansieringsordningerne skal i begge tilfælde bidrage til sårbare husholdningers positive investeringsbeslutninger under hensyntagen til alle forskellige former for retlige rammer såsom ejerlejlighedsret, lejeret osv.

Medlemsstaterne kan f.eks. indføre en finansieringsordning, hvor lavindkomsthusstande kan leje energieffektive apparater. Finansieringsordningen giver lavindkomsthusstande adgang til energieffektive apparater, uden at de skal dække startomkostningerne, og de bidrager i sidste ende til at reducere energiudgifterne og forbedre økonomien for lavindkomstfamilier.

6.6. **Fremme teknisk bistand til sociale aktører — artikel 24, stk. 3, litra e)**

6.6.1. *Kravets anvendelsesområde*

I artikel 24, stk. 3, litra e), anerkendes sociale aktørers værdifulde bidrag til gennemførelsen af politikker og foranstaltninger til bekæmpelse af energifattigdom. Medlemsstaterne kan fremme teknisk bistand til sociale aktører for at øge deres faglige ekspertise og tekniske viden. Denne bistand er afgørende for at øge deres evne til at fremme sårbare kunders aktive engagement på energimarkedet og foranledige positive ændringer i den måde, hvorpå de interagerer med energi.

6.6.2. *Valg af politiske foranstaltninger til opfyldelse af kravet*

Sociale aktører i forbindelse med artikel 24, stk. 3, litra e), kan omfatte offentlige organer, private virksomheder, velgørenhedsorganisationer, sociale virksomheder og religiøse institutioner med et socialt formål. Gennemførelsesprocessen kan specifikt drage fordel af den aktive inddragelse af sociale aktører inden for bolig-, sundheds-, forbrugerbeskyttelses-, samhørigheds- og udviklingsområdet i lokalsamfundet samt inden for sociale tjenester.

Praktiske erfaringer viser, at teknisk bistand til sociale aktører bl.a. kan omfatte:

a) udvikling af et veludbygget websted, der giver sociale aktører detaljerede oplysninger om energirelaterede begreber og procedurer (f.eks. energiregninger, retlige procedurer i forbindelse med afbrydelser, forbrugerrettigheder)

b) udvikling af forskellige værktøjer og publikationer med henblik på at forbedre de sociale aktørers viden og evne til at handle direkte i forbindelse med energirelaterede spørgsmål (f.eks. faktablade, praktiske vejledninger, gennemsnitsforbrugsberegnere)

c) personlig støtte til sociale aktører gennem løbende rådgivning og vejledning, kurser eller besøg på stedet

d) tilrettelæggelse af generelle og specifikke kurser for sociale aktører, lige fra erhvervelse af grundlæggende færdigheder, der indeholder juridiske, administrative, sociale og tekniske moduler, til indgående uddannelse, f.eks. i energimarkedets funktion, finansiel forståelse og digitale færdigheder

([46]) Kommissionens henstilling af 12. december 2023 om gennemførelse af artikel 30 om nationale energisparefonde, finansiering og teknisk støtte i direktiv (EU) 2023/1791 om energieffektivitet (»omarbejdning af energieffektivitetsdirektivet«) (EUT C, C/2023/1553, 19.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj.

([47]) For yderligere oplysninger om emnet: Europa-Kommissionen (2022): The evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry: final report. Findes på: Report on the evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry – EU's Publikationskontor (europa.eu) (konsulteret 3.10.2023).

e) etablering af et netværk til udveksling af tilgange og praksis til bekæmpelse af energifattigdom og etablering af forbindelser mellem forskellige interessenter i den offentlige sektor og i civilsamfundet.

6.7. **Sikre adgang til finansiering, tilskud eller subsidier — artikel 24, stk. 3, litra f)**

6.7.1. *Kravets anvendelsesområde*

I artikel 24, stk. 3, litra f), udvides kravet i artikel 24, stk. 3, litra d), ved at fremhæve betydningen af at sikre, at sårbare grupper har adgang til passende finansiering, tilskud eller subsidier, der er forbundet med et mindstemål af energigevinster, og ved at lette adgangen til prisoverkommelige banklån eller særlige kreditlinjer.

6.7.2. *Valg af politiske foranstaltninger til opfyldelse af kravet*

En generel beskrivelse af finansielle ordninger og værktøjer er medtaget i den vejledende note til artikel 30, men for at være effektive bør disse finansieringsordninger udformes således, at de er tilgængelige for og accepteret af de identificerede sårbare grupper. Erfaringen viser, at finansieringsordninger med følgende karakteristika er særligt tilgængelige for de opførte sårbare grupper: ([48])

a) En del af finansieringsordningen er forbeholdt de opførte sårbare grupper, dvs. at ansøgere, der ikke tilhører målgruppen, ikke har adgang til finansieringen. Ellers er der stor sandsynlighed for, at højindkomstgrupper vil bruge hele tilskuddet.

b) I subsidiebetingelserne tages der hensyn til de opførte sårbare gruppers økonomiske situation. Finansieringsbehovene kan variere betydeligt mellem husholdninger med lav, mellemstor og høj indkomst.

c) Der tages højde for sårbare husholdningers lave kreditværdighed. Dette kan opnås ved at medtage en garanti i finansieringsordningen eller anvende en betalingsordning for regninger. I en betalingsordning for regninger dækkes refinansieringen af investeringer af energibesparelser, mens energiregningen eller den månedlige betaling for boligudgifter forbliver uændret.

d) De finansielle flaskehalse imødegås på effektiv vis ved at sikre, at der er midler til rådighed, inden betalingen forfalder. Denne tilgang bidrager til at minimere potentielle finansielle hindringer. Alternativt kan subsidiet udbetales direkte til installatøren for at strømline betalingsprocessen.

e) Finansieringsordningen er tilpasset de forskellige sammenhænge under hensyntagen til, om sårbare grupper træffer en investeringsbeslutning. Finansieringsordninger, der er møntet på udskiftning af elektriske apparater, er således udformet anderledes end dem, der anvendes til gennemgribende renovering.

f) Det er afgørende at sikre vedvarende finansiering, så der kan opretholdes ensartet adgang til finansiel støtte, når behovet viser sig. Hvis tilskudsordningen ikke er permanent tilgængelig — f.eks. i tilfælde af afbrydelse, når budgetmidlerne er opbrugt for en bestemt periode — er den negative indvirkning på sårbare husholdninger større end for andre forbrugergrupper.

6.8. **Oprettelse af et netværk af eksperter — artikel 24, stk. 4**

6.8.1. *Kravets anvendelsesområde*

I henhold til artikel 24, stk. 4, skal medlemsstaterne oprette netværk af eksperter eller give et eksisterende netværk til opgave at opstille strategier til støtte for lokale og nationale beslutningstagere i gennemførelsen af foranstaltninger til forbedring af energieffektiviteten, teknisk bistand og finansielle redskaber, der har til formål at afhjælpe energifattigdommen. I henhold til artikel 24, stk. 4, skal eksperter i netværket være fra forskellige sektorer såsom sundhed, bygninger og sociale sektorer, og medlemsstaterne skal bestræbe sig på at sikre, at sammensætningen af netværket sikrer balance mellem kønnene og afspejler alle personers perspektiver.

([48]) Sunderland, L., & Gibb, D., 2022: Taking the burn out of heating for low-income households. Tilgængelig på Taking the burn out of heating for low-income households – Regulatory Assistance Project (raponline.org) (konsulteret 3.10.2023).

Artikel 24, stk. 4, angiver også en række aktiviteter, som kan overdrages til netværket af eksperter, og som er beskrevet i afsnit 6.9 i disse retningslinjer *Rådgivning fra netværket af eksperter*.

6.8.2. *Valg af politiske foranstaltninger til opfyldelse af kravet*

Netværket af eksperter kan antage forskellige strukturelle former, herunder f.eks. et nationalt observatorium (normalt offentligt finansieret), et uafhængigt statsligt rådgivnings- og kontrolorgan, et civilsamfundsledet organ eller akademiledet organ, der har et formaliseret forhold til politiske beslutningstagere.

For at sikre den relevante sektormæssige repræsentation af eksperter i netværket bør der søges eksperter inden for sundheds-, bygnings- og socialsektoren. I sundhedssektoren kan dette omfatte statslige og ikke-statslige offentlige sundhedsorganer, nationale sundhedstjenester og civilsamfundsrepræsentanter fra fysisk og psykisk velgørende organisationer knyttet til fysisk og mental sundhed, fonde, foreninger og handicapgrupper. I bygningssektoren kan deltagelsen omfatte statslige afdelinger eller agenturer for boliger og lokalsamfund, nationale boligstandarder, udbydere af socialt boligbyggeri, repræsentative organer for udlejere, lejere og boligejere, foreninger beskæftiget med boligmæssig eksklusion og hjemløshed samt dem, der udformer og gennemfører energieffektivitets- og renoveringsprogrammer. I den sociale sektor kan repræsentanter omfatte forbrugergrupper, organer beskæftiget med social inklusion og uddannelsesorganer, lokale eller regionale myndigheders sammenslutninger, NGO'er og repræsentanter for civilsamfundet fra fattigdomsbekæmpelsesnetværk, religiøse sammenslutninger og velgørenhedsgrupper. Ekspertnetværkene kan også omfatte offentlige forvaltninger fra andre relevante sektorer såsom vandforvaltning eller transport, energileverandører, distributører og tilsynsmyndigheder, akademikere og energiombudsmænd eller mæglere.

Det er også vigtigt at tage hensyn til kønsbalancen hos deltagerne, da der konsekvent er konstateret større risiko for energifattigdom i husstande, der ledes af kvinder ([49]). Repræsentative organisationer beskæftiget med vigtige grupper, der er særlig udsat for at opleve energifattigdom (f.eks. ældre aldersgrupper, familie- og børnegrupper samt minoritetsgrupper, herunder indvandrergrupper og flygtninge), forskere, der kan præsentere omfanget, udbredelsen og de strukturelle uligheder, der fører til risiko for energifattigdom, og potentielt personer, der selv har oplevet det, kan hjælpe et netværk af eksperter med at opnå denne sammensætning. For at gøre det muligt for personer, der selv har oplevet energifattigdom, at bidrage til netværkets succes, kan der overvejes løsninger, der muliggør fuld deltagelse, herunder betaling for tid og rejser, etablering af et inklusivt samarbejdsmiljø og hensyntagen til tidsforbrug og tidsplan for aktiviteter.

6.9. **Rådgivning fra netværk af eksperter — artikel 24, stk. 4**

I artikel 24, stk. 4, præciseres det, at netværket af eksperter kan få til opgave at rådgive om en række relevante foranstaltninger til vurdering og afhjælpning af energifattigdom.

Netværket kan støtte udviklingen af nationale definitioner, indikatorer og kriterier for energifattigdom, energifattige personer og begrebet sårbare kunder, inklusive slutbrugere (artikel 24, stk. 4, litra a)), samt udvikling eller forbedring af relevante indikatorer og datasæt inden for energifattigdom (artikel 24, stk. 4, litra b)).

Artikel 24, stk. 4, lægger også op til, at netværket af eksperter kan tilbyde rådgivning om metoder og foranstaltninger til at sikre overkommelige leveomkostninger, fremme af boligers omkostningsneutralitet eller metoder til at sikre, at offentlig finansiering, der investeres i forbedringer af energieffektiviteten, gavner både ejere og lejere af bygninger og bygningsenheder, navnlig hvad angår sårbare kunder, personer, der er berørt af energifattigdom, og, hvor det er relevant, personer, der bor i socialt boligbyggeri (artikel 24, stk. 4, litra c)).

([49]) Oliveras, L. et al., 2021: Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016. Findes på: Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016 — ScienceDirect (konsulteret 3.10.2023); Murauskaite-Bull, I., Feenstra, M., Creusen, A., Koukoufikis, G., Della Valle, N., Shortall, R. and Stojilovska, A., Gender and Energy: The effects of the energy transition on women, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2023, doi:10.2760/511412, JRC132744.

Selv om installation af energieffektivitetsforanstaltninger kan reducere energiregningerne, kan de, afhængigt af hvordan disse foranstaltninger finansieres, øge leveomkostningerne på andre områder. Det er især tilfældet i socialt boligbyggeri eller lejeboliger, hvis udbydere kan være nødt til delvist at finansiere renoveringsomkostninger gennem huslejen. For at forhindre, at huslejen eller andre omkostninger stiger, foreslås der en række metoder til at afhjælpe energifattigdom og reducere energiomkostningerne for at fremme boligers omkostningsneutralitet (»hvor eventuelle lejestigninger eller finansiering af tilbagebetalingsomkostninger dækkes fuldt ud af energibesparelser«) ([50]). En central foranstaltning til at sikre, at boligudgifterne ikke stiger, er at yde betydelig støtte til energieffektivitetsforanstaltninger gennem offentlig finansiering, så behovet for tilbagebetalinger undgås eller mindskes. Der er skitseret passende foranstaltninger i afsnit 6.5 i disse retningslinjer om at muliggøre indførelse af passende finansieringsværktøjer og finansielle værktøjer og i afsnit 5.5 i disse retningslinjer om håndtering af det opdelte incitament.

Endelig kan netværket af eksperter tilbyde rådgivning om foranstaltninger til forebyggelse af situationer, hvor bestemte grupper er mere berørt eller i større risiko for at blive berørt af energifattigdom eller mere udsatte for de ugunstige virkninger af energifattigdom såsom på grundlag af deres indkomst, køn, demografi, sundhedstilstand eller tilhørsforhold til en minoritetsgruppe (artikel 24, stk. 4, litra d).

Den vurdering, som nationale energifattigdomsobservatorier eller netværk af eksperter har foretaget af indikatorer for energifattigdom og opdeling af disse data efter indkomst, køn, boligbesiddelse med videre, kan understøtte en mere nuanceret national og lokal forståelse af, hvem der er mest udsat for energifattigdom samt af sammenhængen med strukturelle og sociale faktorer. Nationale ekspertnetværk kan også forske i effektivitet og fordelingsmæssige virkninger af energi, indkomst eller andre sociale politikker for at fastslå, hvem der drager fordel heraf, samt eventuelle yderligere sociale byrder, der måtte opstå. Fremskrivninger af energifattigdomsrater og -risici som følge af ændringer i energipriserne kan også fremhæve risici for bestemte grupper. Dette kan igen påvirke udformningen af politikker og støtteprogrammer med henblik på at bekæmpe eller forebygge den energifattigdom, som visse risikogrupper udsættes for.

7. **RAPPORTERINGSKRAV**

7.1. **Ajourføring af de integrerede nationale energi- og klimaplaner**

I henhold til artikel 14, stk. 2, i forordning (EU) 2018/1999 skal medlemsstaterne senest den 30. juni 2024, og efterfølgende senest den 1. januar 2034 og hvert tiende år derefter, meddele en ajourføring af deres senest meddelte integrerede **nationale energi- og klimaplan**. I henhold til artikel 14, stk. 1, skal medlemsstaterne altid forelægge et udkast til ajourføring af den nationale energi- og klimaplan et år før meddelelsesfristen i artikel 14, stk. 2.

I forlængelse af forordning (EU) 2018/1999 stilles der i artikel 22, stk. 2, i direktiv (EU) 2023/1791 krav om, at medlemsstaterne træffer passende foranstaltninger til at fremme og lette en effektiv brug af energi hos slutkunder og slutbrugere og medtage foranstaltningerne i en national strategi, såsom de nationale energi- og klimaplaner, eller den langsigtede renoveringsstrategi som fastlagt i henhold til artikel 2a i direktiv 2010/31/EU.

7.2. **Statusrapportering**

I henhold til artikel 17 i forordning (EU) 2018/1999 skal medlemsstaterne forelægge nationale energi- og **klimastatusrapporter**, der omfatter alle energiunionens fem dimensioner, og energieffektivitet er en af disse dimensioner.

I artikel 24 i forordning (EU) 2018/1999 fastsættes de oplysninger, der skal indberettes i forbindelse med foranstaltninger til bekæmpelse af energifattigdom.

Hvis en medlemsstat på grundlag af en vurdering af antallet af husstande, der er ramt af energifattigdom, konstaterer, at den har et betydeligt antal husstande, der er ramt af energifattigdom, skal den pågældende medlemsstat i sin integrerede nationale energi- og klimastatusrapport medtage oplysninger om, hvilke fremskridt der er gjort for at opfylde det nationale vejledende mål om at reducere antallet af husstande, der er ramt af energifattigdom, samt kvantitative oplysninger om det antal husstande, der er ramt af energifattigdom, og, hvis de foreligger, oplysninger om politikker og foranstaltninger til bekæmpelse af energifattigdom.

([50]) Boligers omkostningsneutralitet er et begreb, der anvendes i både den sociale boligsektor og lejernes repræsentative organisationer til at sikre, at de samlede boligudgifter (herunder husleje/realkredit, energiregninger og andre regninger) ikke stiger efter en renovering. Besparelserne på energiregningen kan bruges til at tilbagebetale nogle af de forudgående investeringer i energieffektivitetsforanstaltninger, f.eks. gennem en lejestigning, men kun i den udstrækning, at de samlede boligudgifter er de samme som før renoveringen. Yderligere oplysninger i International Union of Tenants og på Housing Europe portal. (konsulteret: 8.3.2023).

I henhold til artikel 24 i direktiv (EU) 2023/1791 skal medlemsstaterne desuden indberette de foranstaltninger til forbedring af energieffektiviteten og dertil knyttede forbrugerbeskyttelses- eller oplysningsforanstaltninger, navnlig dem, der er fastsat i artikel 8, stk. 3, og artikel 22 i direktiv (EU) 2023/1791, der gennemføres som en prioritet blandt personer, der er berørt af energifattigdom, sårbare kunder, personer i lavindkomsthusstande og, hvor det er relevant, personer, der bor i socialt boligbyggeri, for at afhjælpe energifattigdom inden for rammerne af de eksisterende rapporteringskrav, der er fastsat i artikel 24 i forordning (EU) 2018/1999.