



Jens Isemo, vd Linde energi. Foto: Camilla Lagerman

Efter kundernas ilska: "Vi borde varit bättre på att beskriva i vår marknadsföring"

Publicerad: 15 februari 2023

Författare: Camilla Lagerman

När Linde energis kunder fick sin elräkning under förra veckan utbröt en minst sagt hätsk diskussion på sociala medier. Detta gällde främst de kunder som hade bolagets avtal Linde Smart, där man köper el till ett förvalt pris. Efter en mängd otrevliga samtal, mail och påhålsningar, väljer man nu att förklara orsaken till hur priserna påverkas, samt att erkänna att man borde varit tydligare i sin marknadsföring. - Vi kommer se över vårt marknadsmaterial och säkerställa att kunden verkligen har förstått när den gör sitt val av elhandelsavtal, säger vd Jens Isemo.

När januari månads elräkning trillade ner i brevlådorna under förra veckan var det många av Linde energis kunder som höjde på ögonbrynen. Kunder som hade tecknat avtalsformen Linde Smart upptäckte att deras kilowattpris nu var högre än det rörliga elpriset, och en minst sagt ilsken diskussion tog fart på sociala medier. Det slutade dock inte där, under den föregående veckan ökade belastningen på bolagets kundtjänst med hela 400 procent, där många dessvärre tog till beklagliga metoder.

- Vi har full förståelse för att man är arg, ledsen och frustrerad, men man behöver inte gå till personangrepp, det hör inte hemma i ett civiliserat samhälle, säger vd Jens Isemo.

- Kunder har varit riktigt oförsänkta, vissa har till och med varit här och gapat och skrikit, och det är så tråkigt. Det skrevs mycket på nätet och tonen var verkligen inte trevlig, dessutom var det mycket osanningar som spreds. Kritik och ifrågasättande är självklart, men tonen, påhoppet och uppenbara faktafel är inte okej, säger Leif Lundell tf kommunikationsansvarig.



Arkivbild. Foto: Fredrik Norman

I samband med att fakturorna skickades ut till kunderna inträffade dessvärre en miss, som gjorde att vissa fick räkningar med ett betydligt högre pris än det skulle vara. Detta väckte irritation och misstänksamhet hos några av kunderna.

- När de elektroniska fakturorna gick ut innehöll de fel pris, något vi fick nys om 20 minuter efter de skickats ut, då vår kontrollfunktion tillsammans med vår

elhandelspartner såg att det inte stämde. Vi fick stopp på alla pappersfakturor, så där blev det inget fel, men de elektroniska gick vi in och justerade, förklarar Isemo.

– Det var väldigt olyckligt, men turligt nog upptäcktes det snabbt och kunde åtgärdas, säger Lundell.

För att undvika ytterligare missförstånd och otrevligheter vill man nu förklara hur och vad som påverkar elpriset, och även hur avtalsformen Linde Smart fungerar egentligen.



Jens Isemo, vd på Linde energi. Foto:
Linde energi

– Under hösten larmades det om att vintern skulle bli en krisperiod, med elpriser upp mot 6-8 kronor per kilowatt, och man pratade till och med om att det fanns risk för bortkoppling. Det var bara några månader sedan. I ett förvalt elpris, som Linde Smart är, säkrar man in priserna i förväg för att ta bort de här enorma topparna, men det som hände kunde ingen förutspå. Januari blev en mild månad med låg elförbrukning, blåsig samt att vi hade otroligt mycket vatten. Det gjorde att priserna dök, och de befarade 6-8 kronorna blev istället 1 krona. Men ambitionen är att vi ska vara billigare på lång sikt, vilket faktiskt är fallet för de som har haft Linde Smart de senaste 25 månaderna, där 22 av dessa varit lägre än det rörliga elpriset, säger Isemo.

Efter kundernas ilska har energibolaget rannsakat sig själva och erkänner att man borde varit tydligare i sin marknadsföring mot kunderna, något man nu kommer ändra på.

– Vi inser att vi behöver vara tydligare mot våra kunder när det gäller att beskriva vårt erbjudande. Vi kommer se över vårt marknadsmaterial och säkerställa att kunden verkligen har förstått när den gör sitt val av elhandelsavtal. Sedan kommer vi se över prissäkringsstrategin för att se om vi kan få ett jämnare pris, förklarar Isemo.

<https://lindenytt.com/nyheter/efter-kundernas-ilska-vi-borde-varit-bättre-på-att-beskriva-i-var-marknadsforing/>