

Energibarometern

Nyckeltal Q2, 2020

Selma Pettersson
Kantar | Client Manager
E: selma.pettersson@kantar.com

78%

av konsumenterna bedömer sin elleverantör totalt sett som bra eller utomordentligt bra.

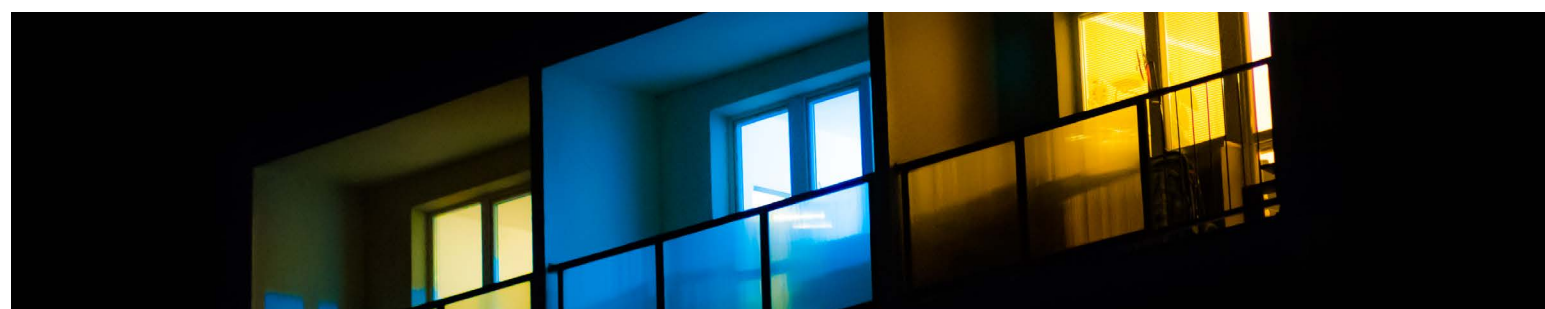
Det är ingen markant skillnad mot föregående kvartal och inte heller mot föregående år

Varje kvartal sedan 2012 intervjuar vi 2000 energikonsumenter i Sverige för att ta reda på vad de tycker om sina leverantörer och hur de ser på energibranschen som helhet. Energibarometern är en kvartalsvis återkommande rapport på över 100 sidor där resultaten redovisas per energibolag. Fältperioden för 2020 Q2 var i början av maj.

Det finns många sätt att mäta kundnöjdhet, antingen med en enda fråga eller en kombination av flera frågor som bygger ett index.

I Energibarometern använder vi oss av NPS (Net Promotor Score) och TRI*M. I energibranschen ligger nivåerna på kundnöjdhetsindex betydligt lägre än i andra branscher.

GodEl har nöjdast kunder i Q2



NPS

- **Mest rekommenderade**

- | | | |
|----|--------------|------|
| 1. | GodEl | (35) |
| 2. | Luleå Energi | (34) |
| 3. | Karlstad | (30) |



TRI*M

- **Nöjdast kunder**

- | | | |
|----|--------------|------|
| 1. | GodEl | (78) |
| 2. | Jämtkraft | (65) |
| 3. | Luleå Energi | (64) |

De största utmaningarna för elleverantörerna är att differentiera sig och höja det upplevda värdet av sina erbjudanden

Minskat inflytande för prisjämförelsesajter

Av de som bytt elleverantör de senaste 12 månaderna ansåg 55% att deras val av ny leverantör påverkades av besök på prisjämförelsesajt. –En minskning med 15% mot föregående kvartal då andelen låg på 70%.

Lågt förtroende för elnätsleverantörer

Trots Energimarknadsinspektionen (EI) beslut om elnätsföretagens intäktsramar som har medfört sänkta elnätsavgifter svarar 76% energikonsumenter att de inte har särskilt stort förtroende eller inget förtroende alls för elnätsleverantörerna när det gäller att inte ta ut ett oskäligt högt pris.

Stora förändringar i energikonsumenters attityder

Varje halvår (udda kvartal), ställer vi frågor om som rör energikonsumenternas syn på politik och klimat. På grund av rådande situation med covid-19 valde vi att ställa en av frågorna, "Vilka är de största utmaningarna Sverige står inför", även detta kvartal. Resultatet visar en kraftig förändring mot Q1.

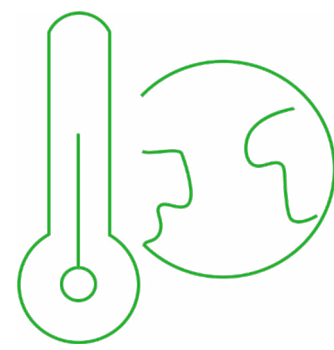


Sveriges ekonomi (+27%)
Arbetslösheten (+26%)



Våld och kriminalitet (-21%)
Sjukvårdsköer (-21%)

Även Invandring och integration samt Skola och utbildning har minskat mot föregående kvartal, båda -12%.

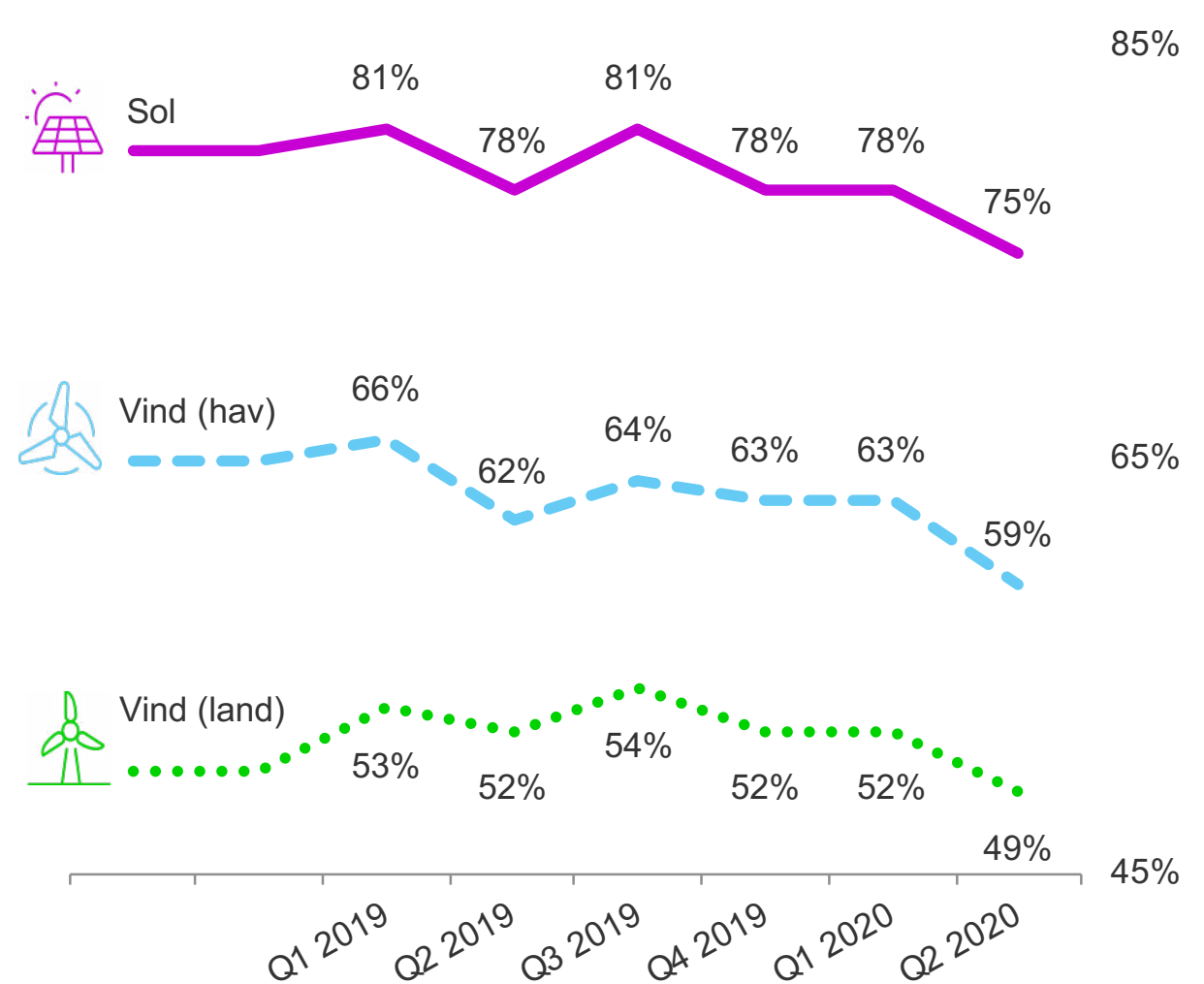


Utebliven "Greta-effekt"

Under hösten 2019 förväntade vi oss att se ett större klimatengagemang med anledning av den stora mediala debatten och uppmärksamheten kring miljöfrågor. Istället har undersökningsresultaten snarare visat en minskning.

Andelen som anser att klimatförändringar är en av Sveriges stora utmaningar har minskat med -3% mot föregående kvartal, sedan 2019 Q1 har andelen minskat med totalt -11%.

Vi kan även se en allt tydligare trend i minskningen av andelen som är positiva till förnybar energi genom att producera el med hjälp av framförallt solkraft och vindkraft.



Använd gärna delar av materialet i interna och externa sammanhang men glöm inte att ange källan.

För mer information och för att köpa rapporten, vänligen kontakta

Selma Pettersson, Kantar | Client Manager

E: selma.pettersson@kantat.com

T: +46 728 56 15 85

KANTAR