



Svenskars attityder till elbolagen och sin elförbrukning.

En undersökning om hur svenska folket ser på sin elleverantör,
sitt elavtal och sin förmåga att reducera sin elförbrukning.

Yello Strom
www.yellostrom.se

November 2008

Innehållsförteckning.

Sammanfattning	3
Bakgrund	3
Om undersökningen	4
Resultat för hela riket	5
Hushålls elleverantör	5
Svårt kontakta leverantören.....	6
Svårt att förstå elräkningen.....	6
Svårt att välja elleverantör	6
Låg kunskap om avtalet.....	7
Kunskap om den egna konsumtionen.....	7
Fler vill spara än de som vet hur man gör	8
Elbolagen har ansvar.....	8
Priset är viktigt.....	8
Viktigast vid val av elleverantör.....	9
Grön el och image.....	10

Sammanfattning.

PMF Research har på Yello Stoms uppdrag undersökt svenska folkets attityder till el och vilka kunskaper och möjligheter de har för att kunna hålla nere sina elkostnader och förändra sitt beteende när det gäller elförbrukning. Det finns 4,2 miljoner hushåll i Sverige. Det här är en sammanfattning av vad de anser om sin elleverantör och sina möjligheter att ta kontroll över sin egen elförbrukning:

- Valet av elleverantör är det svåraste valet för hushållen, svårare än att välja telefonoperatör och bredbandsleverantör. Svårast tycker stockholmarna att det är.
- Fyra av tio har bytt elleverantör. De flesta på grund av priset, 6 procent för att de värvats till ett nytt bolag.
- Fyra av tio tycker att elräkningen är svår att förstå.
- En dryg tredjedel av hushållen har dålig eller ingen uppfattning om hur mycket el de gör av med.
- De som bor i villa har mycket bättre uppfattning om sin elkostnad och vad som kan göra åt den, än de som bor i lägenhet.
- Män anser, i mycket högre grad än kvinnor, att de har koll på sin elleverantör, avtalets innehåll och hur de kan reducera sin elförbrukning.
- Fler än åtta av tio (84 procent) av hushållen har ganska bra eller mycket bra kunskap när det gäller att minska sin elkonsumention. Villaägarna är mest medvetna.

Bakgrund.

Före 1996 var el en del av samhällets infrastruktur. Få brydde sig om elpriset och det utgjorde ingen större del av hushållsutgifterna. Många visste inte ens vem deras elleverantör var. När den svenska elmarknaden avreglerades ändrades mycket av det som har med själva elleveransen att göra. Många trodde och hoppades att avregleringen skulle göra att elpriserna skulle pressas till följd av konkurrensen. Det blev tvärtom. Priserna har ökat och servicen har inte blivit bättre. Nätägarna har dessutom fortfarande monopol.

Det är många som har uttryckt missnöje med situationen och det finns åtskilliga exempel på att det faktiskt blivit sämre för konsumenterna. Under en lång följd av år har elbolagen fått genomgående låga betyg på sin service och kundvänlighet, enligt Svensk kvalitetsindex (SKI).

Sedan avregleringen har både marknaden och aktörerna förändrats. Marknaden domineras av tre stora aktörer, tidigare regionala monopolister, samtidigt som det finns många små aktörer med alternatva erbjudanden.

Om undersökningen.

Den här undersökningen är gjord på ett statistiskt urval av hushåll i hela landet. Sammanlagt har 2 100 personer intervjuats om sina kunskaper, åsikter och vanor när det gäller el och elleverantörer. De intervjuade är i åldrarna 25 till 70, boende i lägenhet, radhus eller villa. Intervjuerna gjordes på telefon under cirka tre veckor i september och oktober 2008.

De intervjuade har tillfrågats om sin relation till sin elleverantör, vilken typ av elavtal de har och om de är nöjda med sin nuvarande lösning. En annan del av undersökningen har handlat om hur väl de intervjuade känner att de kan ta kommando över sin egen elförbrukning, d v s hur väl de känner att de kan kontrollera sin förbrukning och spara el.

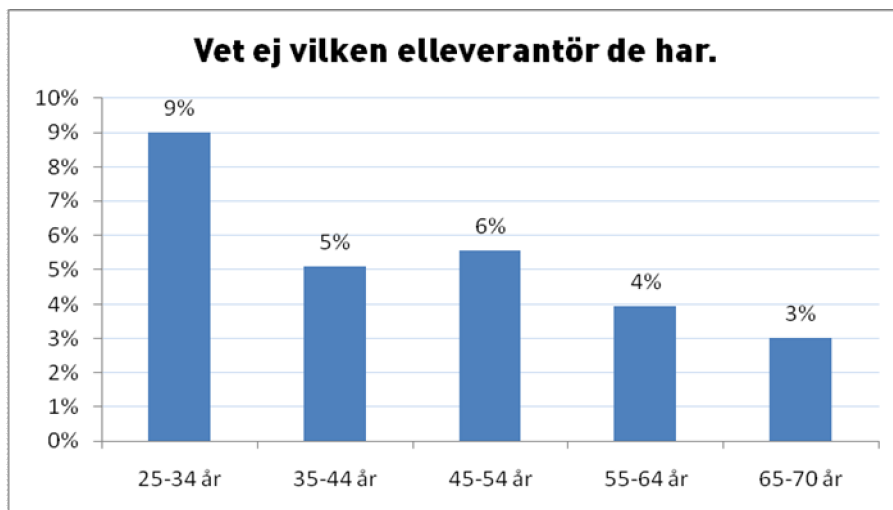
Vi ville få fram synpunkter inom dessa huvudområden:

Leverantören	Vem levererar din el och hur bra är bolaget på det som är viktigt för dig?
Avtalet/Fakturan	Vilket avtal har du? Är det lätt att förstå det ingångna avtalet och räkningen när den kommer?
Sparandet	Hur mycket el förbrukas i ditt hushåll? Vet du hur du kan spara el och kan du se hur mycket du sparar?
Priset egentligen? Servicen	Vad kostar din el och hur mycket betyder priset – Är det lätt att komma i kontakt med din leverantör? Hur är servicen som erbjuds?

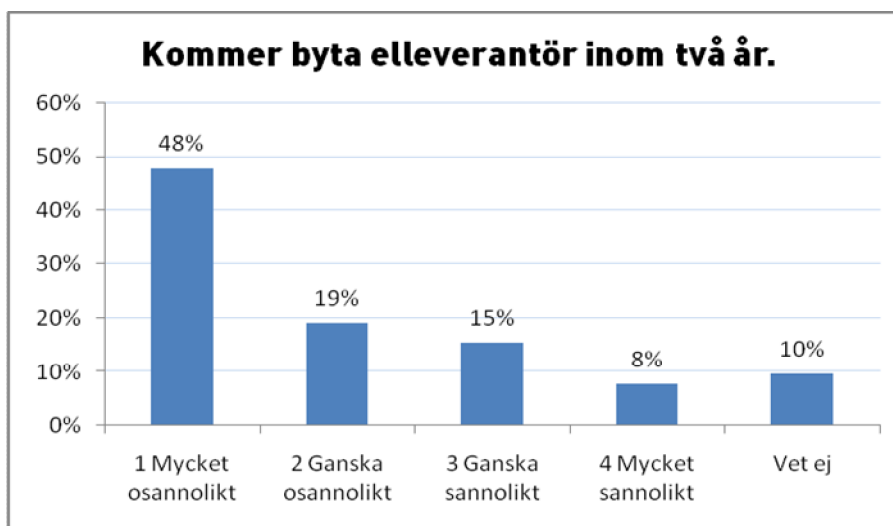
Resultat för hela riket.

Hushållets elleverantör.

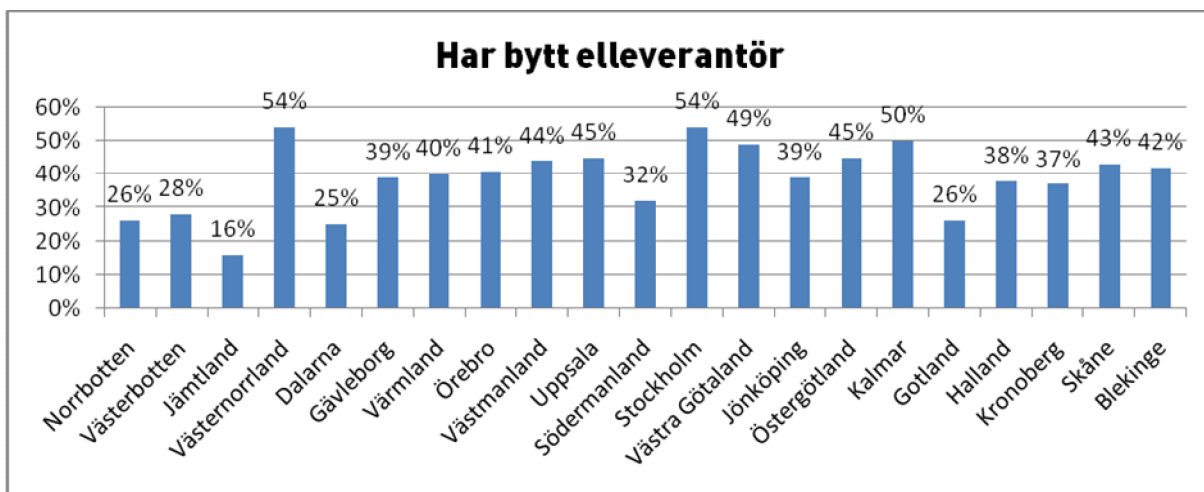
De allra flesta hushåll (94 procent) vet vilken elleverantör de har idag. Sämst kunskaper om detta har de som bor i lägenhet. En av tio vet inte vilken elleverantör de har. De som har minst koll på vilken elleverantör de har finns i åldersgruppen 25-34 år.



De flesta, sex av tio, har aldrig bytt elleverantör. 23 procent av personerna i undersökningen tror att de kommer att byta elleverantör någon gång de närmaste två åren. Mest avvikande är resultaten från Skåne, där är det 39 procent av de tillfrågade som anger att de tror att de kommer att byta elleverantör inom två år.



Minst byten har personer gjort som bor i Norrbotten -26 procent-, Västerbotten -28 procent- Jämtland -16 procent - Dalarna - 25 procent- och Gotland - 26 procent. Bytt elleverantör oftast har personer gjort som bor i Västra Götaland - 49 procent - och Kalmar - 50 procent.

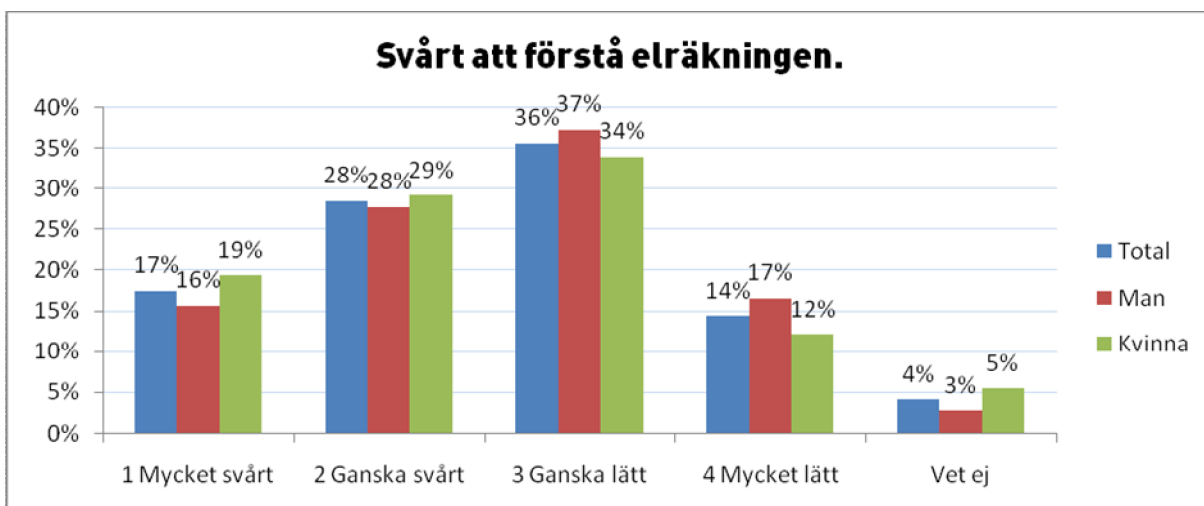


Svårt kontakta leverantören.

45 procent har varit i kontakt med sin elleverantör 1-5 gånger under året. En av tio tycker att det är svårt att komma i kontakt med sin elleverantör.

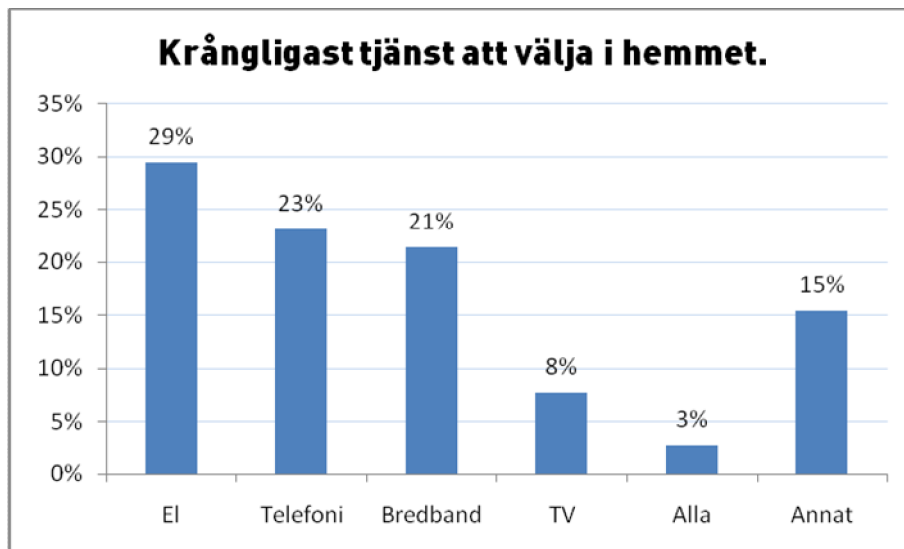
Svårt att förstå elräkningen.

Nästan hälften av intervjupersonerna (45 procent) tycker det är svårt att förstå sin elräkning, 17 procent tycker att det är mycket svårt. Kvinnor tycker det är något svårare än män, 48 procent mot 44 procent. Fler personer i åldern 65 - 70 tycker att det är lätt eller ganska lätt att förstå elräkningen.



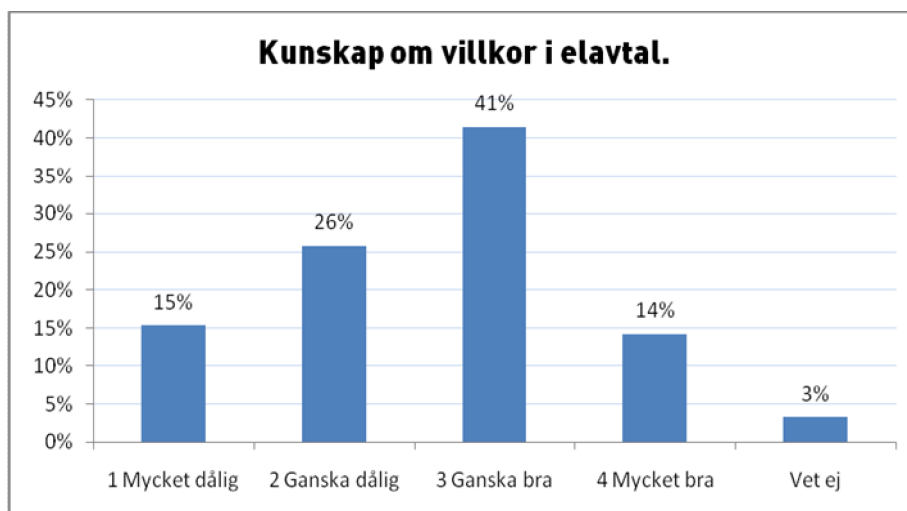
Svårt att välja elleverantör.

Av alla val av leverantörer till ett hem är valet av elleverantör det svåraste. Det anger nästan var tredje person (29 procent) av personerna i undersökningen. Därefter kommer telefoni och bredbandsleverantör. Kvinnor tycker det är svårare än män att välja elleverantör, 34 procent mot 25. I Stockholm är det 43 procent som tycker att elleverantörsvalet är det svåraste.



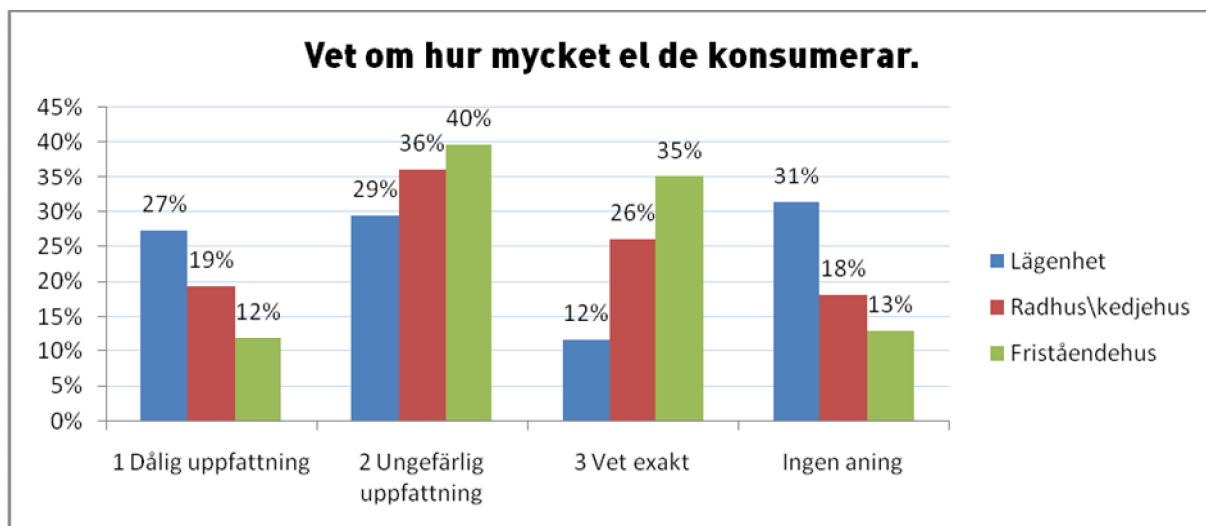
Låg kunskap om avtalet.

Fyra av tio (41 procent) har mycket dålig eller dålig kunskap om villkoren i avtalet med sin elleverantör. 14 procent har bra kunskap om dessa villkor. 21 procent av de som bor i lägenhet tycker att de har mycket dålig koll på vilka villkor de har med sin elleverantör. Bäst koll på villkoren i sitt elavtal har personer i åldern 65-70 år.



Kunskap om den egna konsumtionen.

Fler än var tredje (34 procent) har dålig eller ingen aning om hur mycket el de gör av med i sitt hushåll. 29 procent vet exakt hur mycket de gör av med och 37 procent har en ungefärlig uppfattning. Män har mycket bättre uppfattning om hur mycket el hushållet gör av med än kvinnor, 76 procent mot 54 procent. Medvetenheten hos personer som bor i villa är också högre. 75 procent tycker att de har någorlunda uppfattning, jämfört med personer som bor i lägenhet där motsvarande siffra är 31 procent. Nästan sex av tio (59 procent) av de som bor i lägenhet säger att de inte har en aning eller dålig uppfattning om hur mycket el de gör av med. 12 procent av de som bor i lägenhet vet hur mycket el de konsumerar.

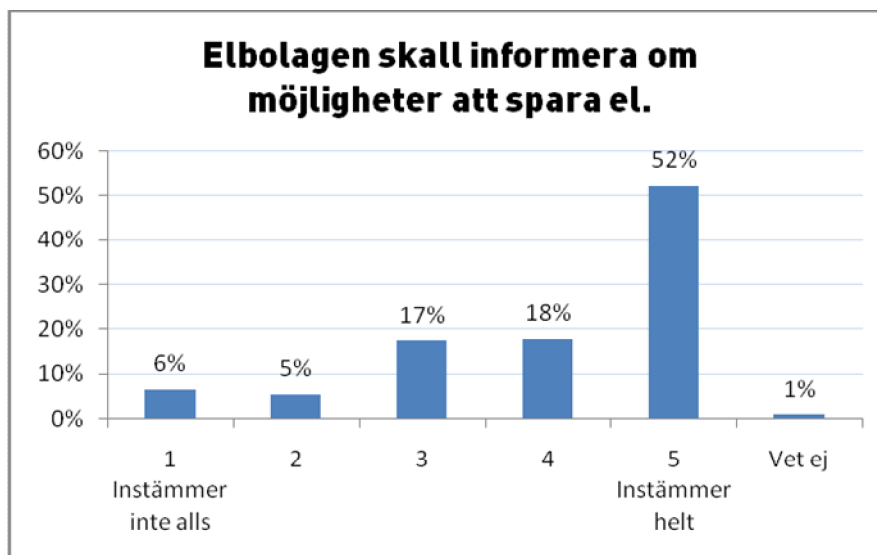


Fler vill spara än de som vet hur man gör.

Åtta av tio (83 procent) av de tillfrågade tycker att det är viktigt att kunna bidra till en minskad total förbrukning av el. 15 procent anser att de har dålig kunskap om hur man sparar el. 22 procent har bra kunskaper. 62 har ganska bra kunskaper. Bäst kunskaper om hur man sparar el har villaägare; 88 procent jämfört med 74 procent för personer som bor i lägenhet. De flesta som tycker att de har ganska bra kunskaper om hur de kan minska sin elkonsumention finns i åldersgruppen 45- 54.

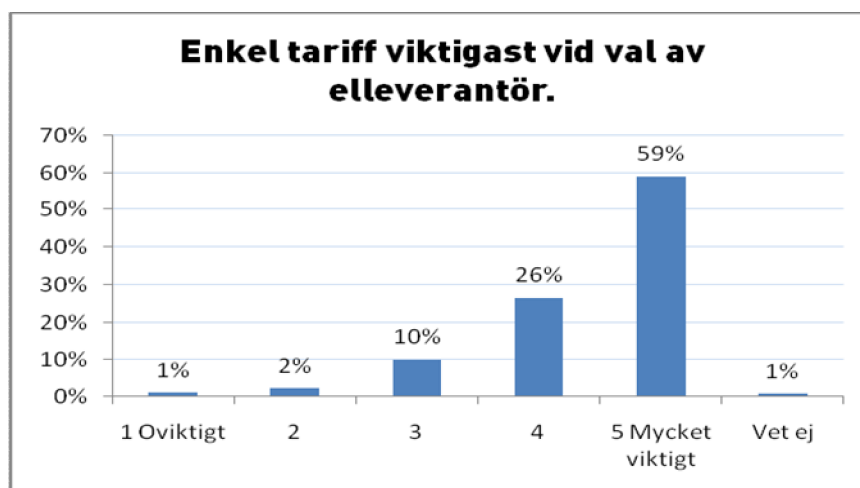
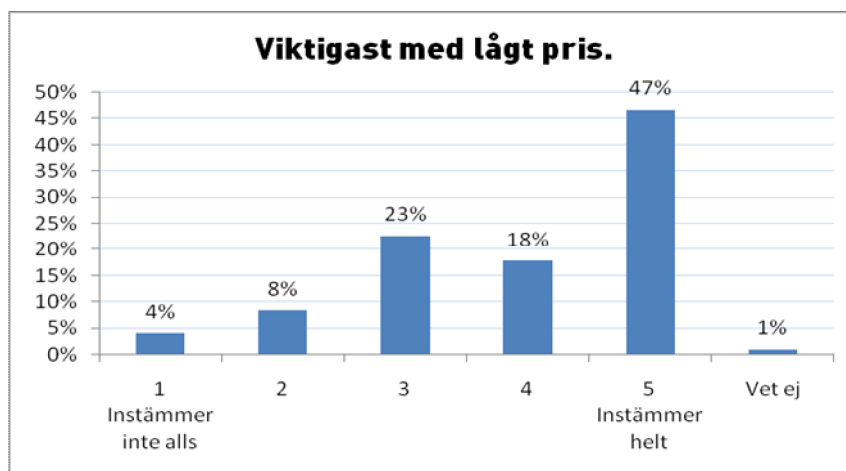
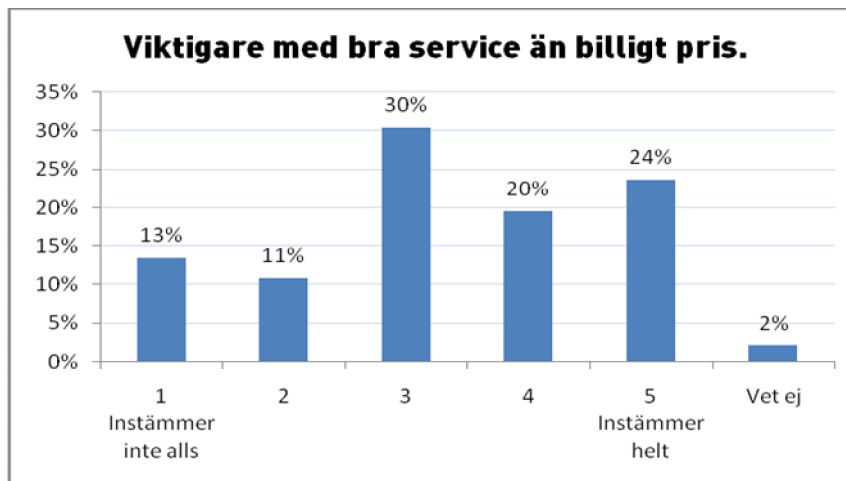
Elbolagen har ansvar.

Sju av tio av personerna i undersökningen tycker att elleverantörerna har ett ansvar för att informera om möjligheterna att spara el.



Priset är viktigt.

Priset är viktigt för elkonsumenterna. 44 procent av de tillfrågade har angett att de anser att det är viktigare att elbolaget har en bra service än ett lågt pris. Samtidigt säger 65 procent att ett riktigt lågt elpris är det allra viktigaste vid valet av elleverantör.



Viktigast vid val av elleverantör.

Det är flera faktorer som är viktiga för den som väljer elleverantör. De tillfrågade fick välja flera av alternativen. Så här valde hushållen: Flest valde priset som avgörande faktor, 87 procent. Därefter kom en enkel och begriplig tariff/prissättning, 85 procent. 80 procent tyckte att en korrekt och begriplig räkning var viktigast, 80 procent ansåg att service var det allra viktigaste vid valet av elleverantör.

Grön el och image

Grön el är viktig för 57 procent. Elbolagets image och varumärke är viktigt för 15 procent.

