



STRØMSELSKAPENE 2024

Hva svarer strømkundene når de får sette karakter på sine strømleverandører?

Hvor fornøyde er strømkundene rundt om i Norge?

2962

Intervjuer

Okt/Nov
2024

Intervju-
periode

Drøyt 60

Spørsmål

Strøm er en helt avgjørende del av hverdagen, og stabil og pålitelig tilgang er en nødvendighet for både privatpersoner og bedrifter. Strømkrisen og de rekordhøye prisene de siste årene har gjort oss mer bevisste på hvor viktig denne ressursen er, samtidig som det har skapt et økt fokus på strømsparing og energieffektivitet.

Etter flere år med volatile priser har 2024 bydd på lavere og mer stabile strømpriser for de fleste. Men hva har denne utviklingen hatt å si for kundetilfredsheten med strømselskapene? Hva mener og tenker kundene egentlig om sine leverandører? For å finne svar på dette har vi intervjuet 2962 privat- og bedriftskunder over hele Norge.

Stabil kundetilfredshet

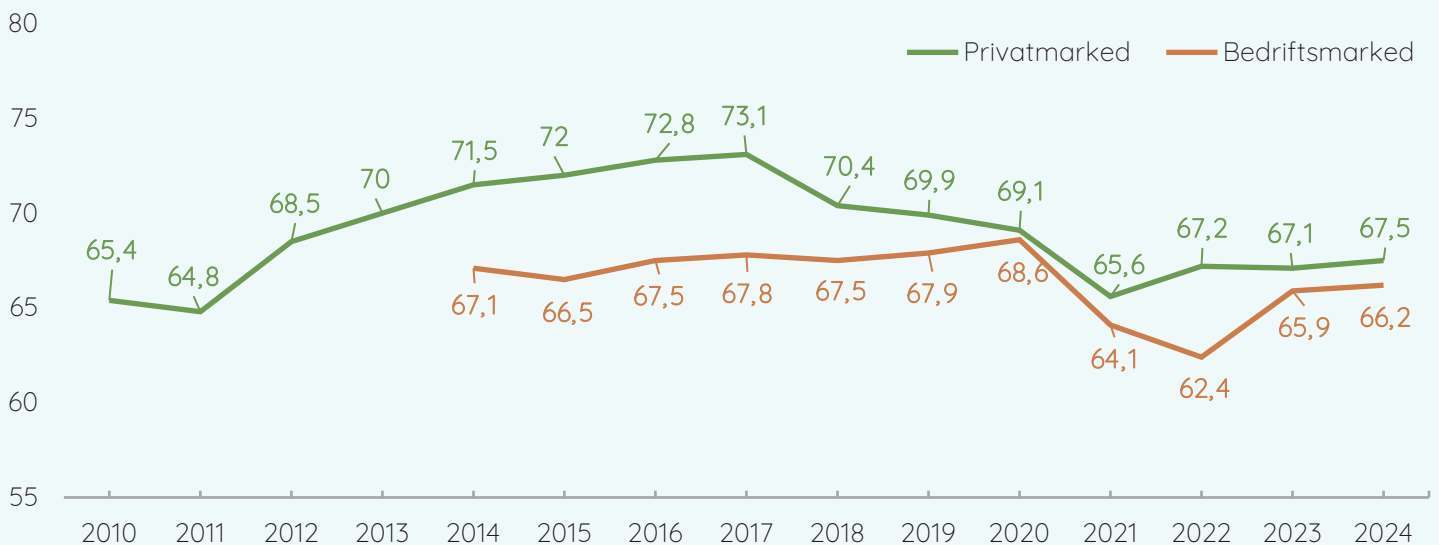
Selv om strømprisene i 2024 er betydelig lavere enn rekordnivåene fra 2022, viser målingene at kundetilfredsheten er omtrent uendret. Etter noen år med store prissingninger har mange i år følt mindre behov for å følge med på priser og eget forbruk. Interessen for strøm generelt, men

også for eget strømforbruk, ser ut til å ha avtatt. Mens kun én av ti privatkunder svarte at de var usikre på sitt forbruk i 2022, oppgir nå én av tre at de ikke vet dette. En lignende trend ses også i bedriftsmarkedet, der flere enn tidligere er usikre på bedriftens forbruk.

Færre vurderer å bytte strømselskap

Studien viser videre at det er færre som vurderer å bytte strømleverandør. I 2021 oppga 28 % av privatkundene at de vurderte å bytte leverandør, mens tallet i år har sunket til 16 %. Dette kan tyde på at kundene i større grad enn før vurderer strømselskapene og deres strømtavler som mer like, og mener at et leverandørbytte ikke nødvendigvis vil gjøre dem mer fornøyde. Også andelen som faktisk har byttet leverandør det siste året, er betydelig lavere enn i 2021. En lignende trend ses også i bedriftsmarkedet. Selv om det er en høyere andel kunder som vurderer å bytte leverandør i bedriftsmarkedet enn i privatmarkedet, viser studien at det er relativt få som faktisk bytter.

Kundetilfredsheten i strømbransjen 2010 - 2024



Hva svarer privatkundene når de får vurdere sine strømselskaper?

Tillit betyr mye

Det er en del kommentarer fra kunder på at de har måttet bytte strømleverandør fordi den forrige ikke leverte det som var lovet. Tillit er en viktig faktor for strømkundene, og i en bransje med lav interesse blant kundene er det avgjørende at de ikke føler seg lurt, men trygge på at de har en avtale som passer deres behov. Studien viser at strømbansjen har en tillitsutfordring, for selv om kundene har relativt god tillit til sin egen strømleverandør, oppgir de fleste at de har lav tillit til bransjen for øvrig.

De seneste årene har vært en del medieoppslag rundt hvilke strømvavtaler man bør ha og ikke bør ha. Dette har bidratt til at flere har endret sine avtaler. Målingen viser at 2 av 3 privatkunder nå har en spotprisavtale, 11 % har en variabel prisavtale, og 10 % har en fastprisavtale. Kun én av ti kunder usikre på hvilken avtale de har.

God kommunikasjon gir fornøyde kunder

I en bransje med lite kontakt mellom kunde og leverandør er det viktig at leverandørene skaper muligheter for å utvikle kunderelasjoner. Jevnlig og relevant informasjon styrker kundenes opplevelse

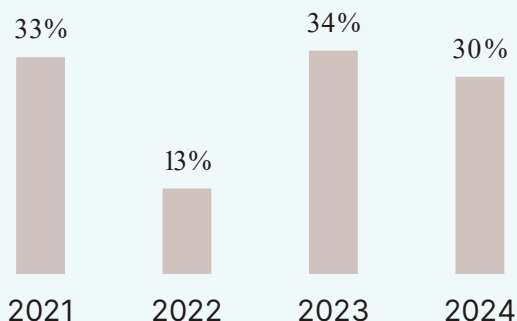
av leverandøren som pålitelig og proaktiv, noe som påvirker tilfredsheten positivt. Selv om målingen viser at strømselskapene er blitt bedre på å informere kundene, er det fortsatt mange som etterlyser mer relevant kommunikasjon.

Digitalisering og app-bruk

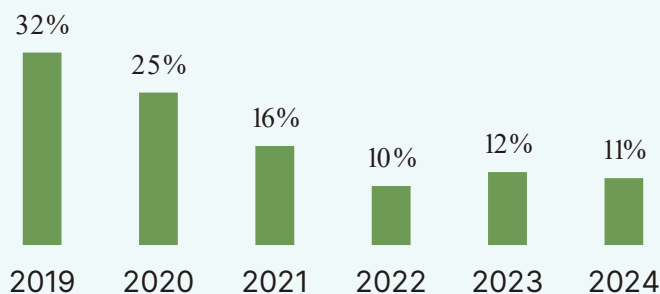
Mange kunder fremhever brukervennlige apper som et stort pluss, og flere bruker nå strømapper enn før. De som bruker appen, er mer fornøyde med leverandøren enn de som ikke gjør det. Tilgang til informasjon og oversikt over eget forbruk, som mange får gjennom appen, er viktig for kundetilfredsheten. Hele 4 av 5 kunder sier nå de har god oversikt over strømforbruket sitt. Økt app-bruk er også med på å forklare hvorfor kundene føler seg bedre informert.

Det kan også nevnes at studien viser en økning i antall kunder som har installert hjemmelader for elbil. For disse er strøm en enda mer sentral del av hverdagen, og det å ha kontroll over forbruk og annen info gjennom appen blir viktig. Kundene med hjemmelader rapporterer også høyere samlet tilfredse med sin strømleverandør.

Andel «vet ikke» på hvor mange kilowatt timer husholdningen benytter



Andelen som oppgir at de ikke vet hvilken strømvavtale de har (spotpris, fastpris, osv)



NØKKELTALL Strømbørsen privatmarked 2024

66%

Av kundene oppgir at de har en Spotprisavtale med leverandøren sin.

58%

Opplever at leverandøren har informert om strømstøtten på en god måte.

16%

Vurderer å bytte leverandør det kommende året

28%

Av kundene har vært kunde i samme strømselskap i 10 år eller lengre

Vibb troner øverst, Fortum havner nederst

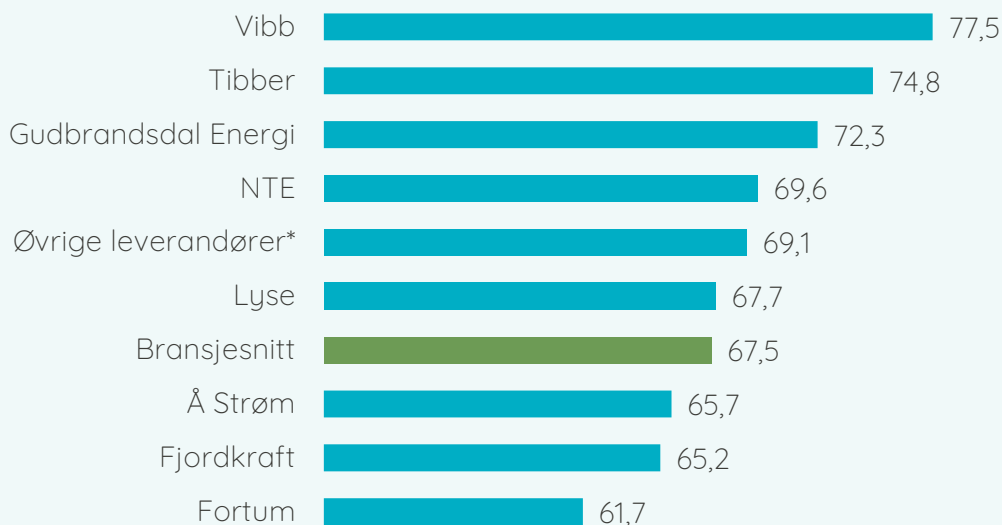
Vibb har vokst seg godt inn i markedet og er for første gang med i denne kundeundersøkelsen. I sin debut i EPSI-målingen går Vibb rett inn på førsteplass med en skår på 77,5 – et svært godt resultat som reflekterer høy kundetilfredshet. Vibb får spesielt gode tilbakemeldinger på pris, og kundene opplever at de får mye for pengene. Strømselskapet beskrives dessuten som enkelt å forholde seg til, og har attraktive og oversiktlige strømviklinger som dekker kundenes behov.

Gudbrandsdal Energi kan vise til den største fremgangen i kundetilfredsheten sammenlignet med i fjor. Flere av kundene oppgir at strømviklingene nå er bedre tilpasset deres

forventninger og behov, noe som har styrket både tilliten til og tilfredsheten med leverandøren.

Fortum havner nederst i årets undersøkelse. Sammenlignet med konkurrentene oppleves det som mer komplisert å være kunde hos Fortum, noe som gir inntrykk av at selskapet ikke er tilstrekkelig opptatt av kundene sine. Mange av Fortums kunder føler seg dessuten usikre på om strømviklingen de har er den rette for dem. Kundene etterlyser bedre informasjon, mer attraktive avtaler og forbedrede digitale løsninger. Det er verdt å nevne at merkevaren NorgesEnergi, som i fjor hadde bunnposeringen i EPSI-målingen, nå er avviklet, og at kundene er blitt overført til Fortum.

Kundetilfredshet strømbørsen Privatmarked 2024



*Øvrige inkluderer blant annet selskaper som Wattrn, Polarkraft, Ishavskraft, Ustekveikja Energi og Haugaland Kraft

Hvor fornøyde er norske bedrifter med deres strømselskaper?

Årets kundeundersøkelse blant bedriftskunder i strømbransjen viser at kundetilfredsheten har stabilisert seg etter fjorårets positive utvikling. I fjor registrerte vi en økning i tilfredsheten knyttet til avtalens attraktivitet, hvor mange opplevde at strømvartalen i større grad passet deres behov. I årets måling ser vi imidlertid at denne utviklingen har flatet ut.

Behov for bedre kundeinteraksjon

Årets resultater viser en svak forbedring i hvordan bedriftene opplever interaksjonen med sine strømselskaper. Leverandørene fremstår noe mer proaktive, noe som er gledelig, da tidligere studier har vist at dette har vært et viktig forbedringsområde for bransjen. Likevel gjenstår det fortsatt mye, og mange etterlyser mer kommunikasjon og oppfølging fra leverandørene sine. Som figuren nedenfor viser, mottar privatkunder generelt mer informasjon enn bedriftskunder. Dette markerer en tydelig forskjell mellom privat- og bedriftsmarkedet.

Forskjeller mellom små og store bedrifter

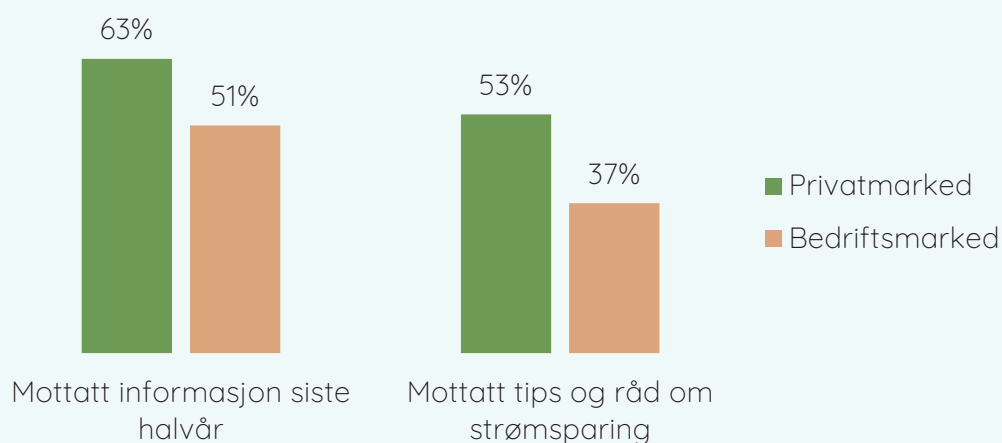
Årets undersøkelse viser, som tidligere år, at de

største bedriftene, spesielt de med høyt strømforbruk, er de mest tilfredse. Dette skyldes blant annet at de ofte får mer oppmerksomhet fra sine leverandører. Samtidig ser vi at forskjellen i kundeopplevelse mellom store, mellomstore og små bedrifter er i ferd med å bli mindre. Strømkundenes behov og preferanser varierer. Store bedrifter har ofte høye forventninger til oppfølging, service og strømvartaler, mens mindre bedrifter er mer opptatt av enkelhet og foretrekker i større grad å håndtere strømvartalene sine gjennom digitale løsninger.

Tøff konkurranse om kundene

Undersøkelsen viser at 7 av 10 bedrifter i løpet av det siste halvåret har blitt kontaktet av andre strømselskaper som vil selge seg inn. Til tross for denne høye innsalgsaktiviteten ser vi ingen tydelige tegn på at flere bedrifter faktisk bytter leverandør. Faktisk har andelen kunder med kundeforhold under ett år – altså de som har byttet leverandør det siste året – gått noe ned. Dette tyder på at mange bedrifter forblir lojale mot sine eksisterende leverandører, selv i et marked der det er relativt tøff konkurranse om kundene.

Andel som har svart «Ja» på følgende spørsmål:



NØKKELTALL Strøm bedriftsmarked 2024

24%

Vurderer å bytte leverandør i løpet av det kommende året

51%

Oppgir at de har mottatt informasjon fra leverandøren sin det siste halvåret.

39%

Oppelever at strømselskapet har informert om strømstøtten på en god måte. Opp 19%-poeng fra 2022.

63%

Av kundene mener det er viktig at leverandøren deltar i utviklingen av bedriftens lokalmiljø

NTE på topp, Fjordkraft på bunn

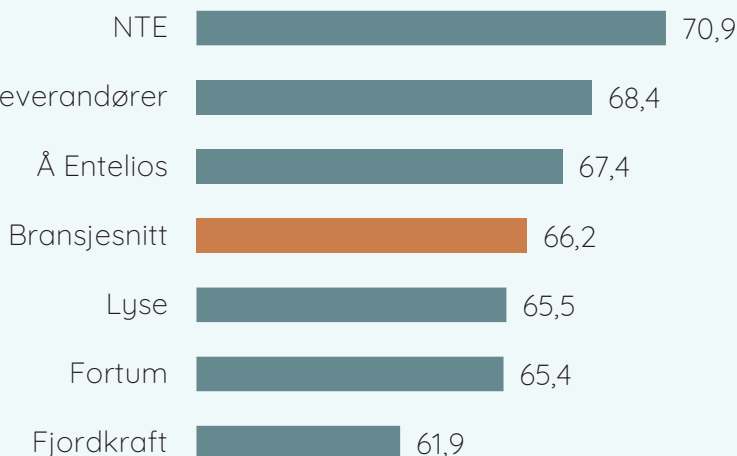
Årets måling plasserer NTE øverst blant leverandørene som er vurdert. NTE har også gjort et solid løft i årets undersøkelse, og kundene opplever i større grad at strømaftalene deres er godt tilpasset bedriftens behov. Selskapet har lyktes med å bygge sterke kunderelasjoner, mye takket være en tydelig lokal forankring og effektiv kundekommunikasjon.

Fortum kan vise til den største fremgangen i årets undersøkelse. Over de siste par årene har selskapet betraktelig forbedret kundeopplevelsen i bedriftsmarkedet. Kundene oppgir nå at de får

bedre oppfølging, forbedret kundeservice og mer relevant informasjon enn tidligere. Likevel påpeker mange at Fortum har forbedringspotensial når det gjelder å vise samfunnsansvar, og selskapet oppfattes som mindre konkurransedyktig på pris sammenlignet med enkelte andre aktører.

Fjordkraft havner, som i fjor, nederst på listen i denne undersøkelsen. Selv om strømaftalene oppfattes som relativt konkurransedyktige på pris, viser studien at Fjordkraft har et svakere renommé blant sine kunder enn hva konkurrentene har. Kundene føler seg også til en viss grad oversett, og etterlyser bedre oppfølging og mer relevant informasjon fra strømselskapet.

Kundetilfredshet Strøm Bedriftsmarked 2024



*Øvrige inkluderer blant annet selskaper som ENEAS, Polarkraft, Ishavskraft og Wattn



Ønsker du mer innsikt fra studien?

Vårt oppdrag er å hjelpe bedrifter med å yte bedre ved å fordype oss i kundenes opplevelser av virksomheten. Vi tror sterkt på at gode relasjoner til kunder skaper vellykkede organisasjoner med solide resultater. Denne rapporten oppsummerer en omfattende analyse av intervjuer med 2964 strømkunder i privat- og bedriftssegmentet, og baserer seg på både kvalitative og kvantitative spørsmål.

Om du er interessert i mer informasjon og innsikt kan vi tilby en bransjerapport som gir tilgang til dyptgående analyser og resultater, historiske utviklinger, fritekstsvar og muligheter for sammenligning med andre aktører i bransjen.

Ønsker du ønsker en prat om denne studien eller andre studier vi har gjort, er det bare å ta kontakt med oss i EPSI.

Kontakt:

Fredrik Høst, Daglig leder
fredrik.host@epsi-norway.org
+47 48 86 76 01

Sindre Brochmann, Senior forretningsutvikler
sindre.brochmann@epsi-norway.org
+47 45 87 01 92

Ønsker du å lese mer om EPSI kan du gjøre det her: [Om EPSI](#)

Ønsker du å lese mer om hvordan vi måler kundetilfredshet finner du dette her: [Om kundetilfredshet](#)