

TEMO DIREKT

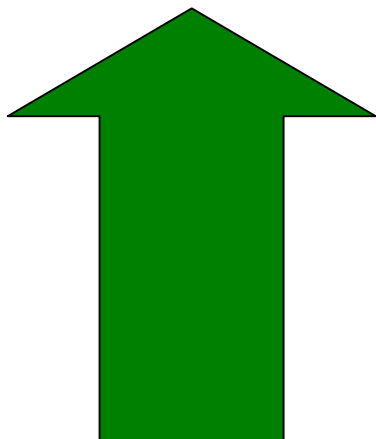
Fakta om undersökningen

Uppdragsgivare:	Svensk Energi
Kontaktperson:	Peter Fogelklou
Målgrupp:	Svenska folket 16 år och äldre
Fältarbetstid:	v40, 2002
Kontaktform:	Telefonintervjuer
Urval:	Temo standard för telefonnummerbaserat befolkningsurval
Antal genomförda intervjuer:	1019st
Undersökningsansvarig på TEMO:	Per Fernström, Kristina Boberg

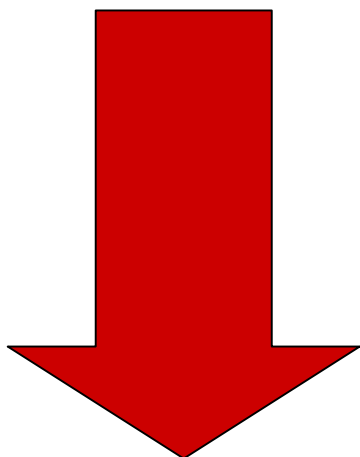
Bakgrund och syfte

- På uppdrag av Svensk Energi har undersökningar genomförts sedan 1998 för att studera mönstret på hushållens planer att byta leverantör av el
- Undersökningen är en uppföljning på sju tidigare genomförda undersökningar
 - 1998 - krav på timmätare (egenbetald) för ett byte.
 - 1999 - efter att riksdagen beslutat ta bort timmätarkravet
 - Feb & aug 2000 - med tracking frågor
 - Feb och aug 2001- med tracking frågor
 - Mars 2002 - med tracking frågor
- I de fem senaste mätningarna finns också frågor om hur många som omförhandlat gamla avtal, dels hur många som "blivit" med ny leverantör på grund av uppköp.
- Nytt för denna mätning är att den även innehåller frågor om eltillgång inför vintern

Sammanfattning



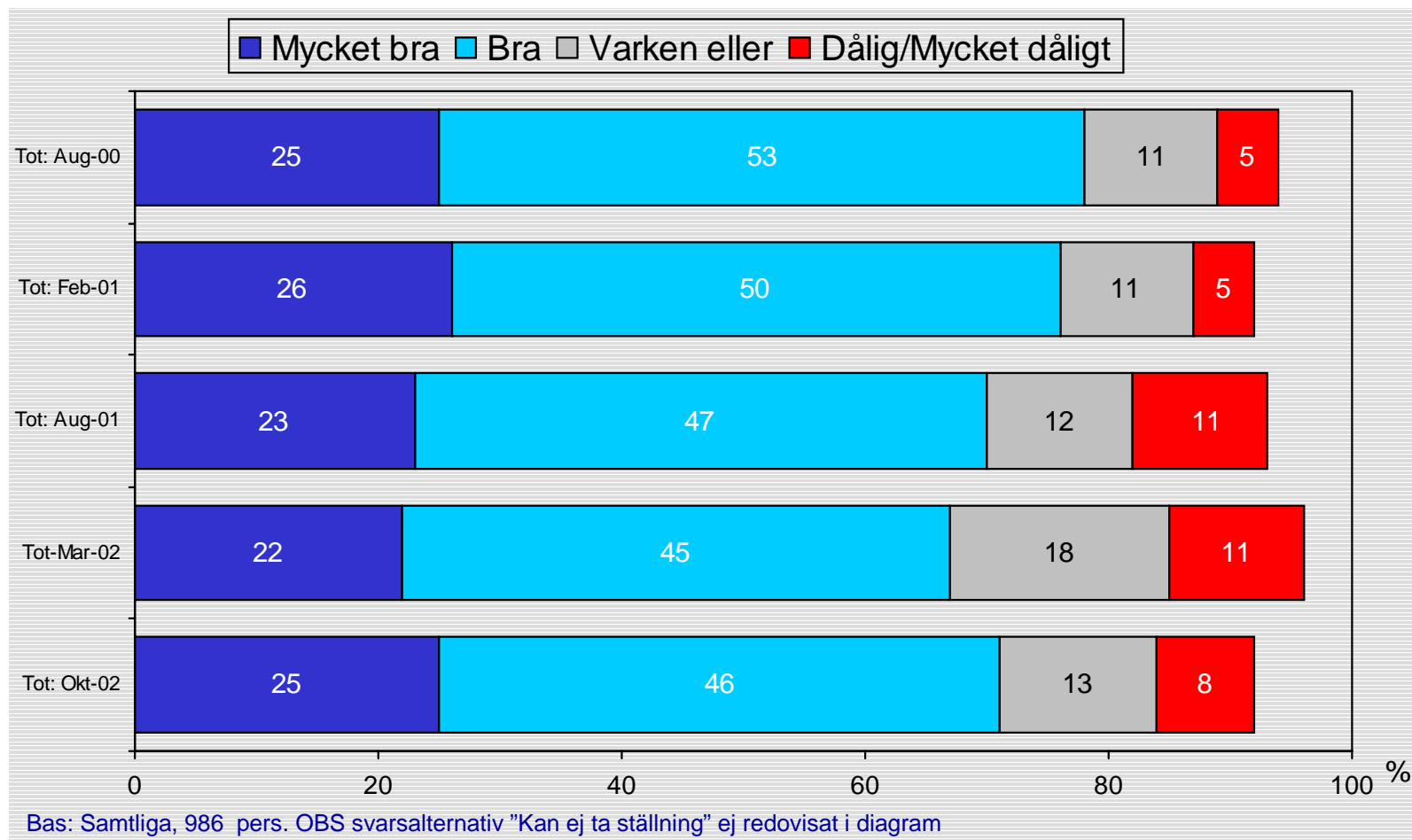
- ⬆ Något ökat andel som anser att reformen är bra
- ⬆ Andelen som funderar på att byta bland passiva ökar



- ⬇ Omförhandlare åter mindre nöjda med elleverantör
- ⬇ Högre andel upplever att det är svårt att jämföra priser och krångligare att byta

Konsumenterna efter elmarknadsreformen

Konsumenternas attityd till elmarknadsreformen



Varför missnöjd med elmarknadsreformen?

-Bas: de som anser att reformen är dålig

*Blir dyrare i längden blir dyrare i längden
Det blir inte billigare. Det blir inte billigare ändå. det
vet jag och jag har hört det på radion och tv:n.
Det har inte gett de fördelar för konsumenten som
föutskickades
Det är helt enkelt krångligt och räkningarna fungerar
inte som de ska. Det är helt enkelt för krångligt och
Dålda avgifter och svårt att tyda elräkningar
Dålig information.*

*El ska vara statligt
Falsk frihet som inte har gjort lättare eller billigare för
kunden. De borde stoppa att bolagen gör upp och
lura kunderna. När det gäller saker som människor
behöver, så utnyttjar bolagen detta hela tiden.
Fel att ha en fri marknad för sånt som alla behöver.*

*För dyrt
För dyrt
För dålig kontroll*

*För mycket marknadskrafter som trissar upp priset,
genom att nordens elbörs sätter priserna.
Höjda priser
Hört att det fungerar dåligt
I längden kan det ge högre priser.
Inte anpassad för lilla konsumenten
Konsumenterna får betala ett högre pris*

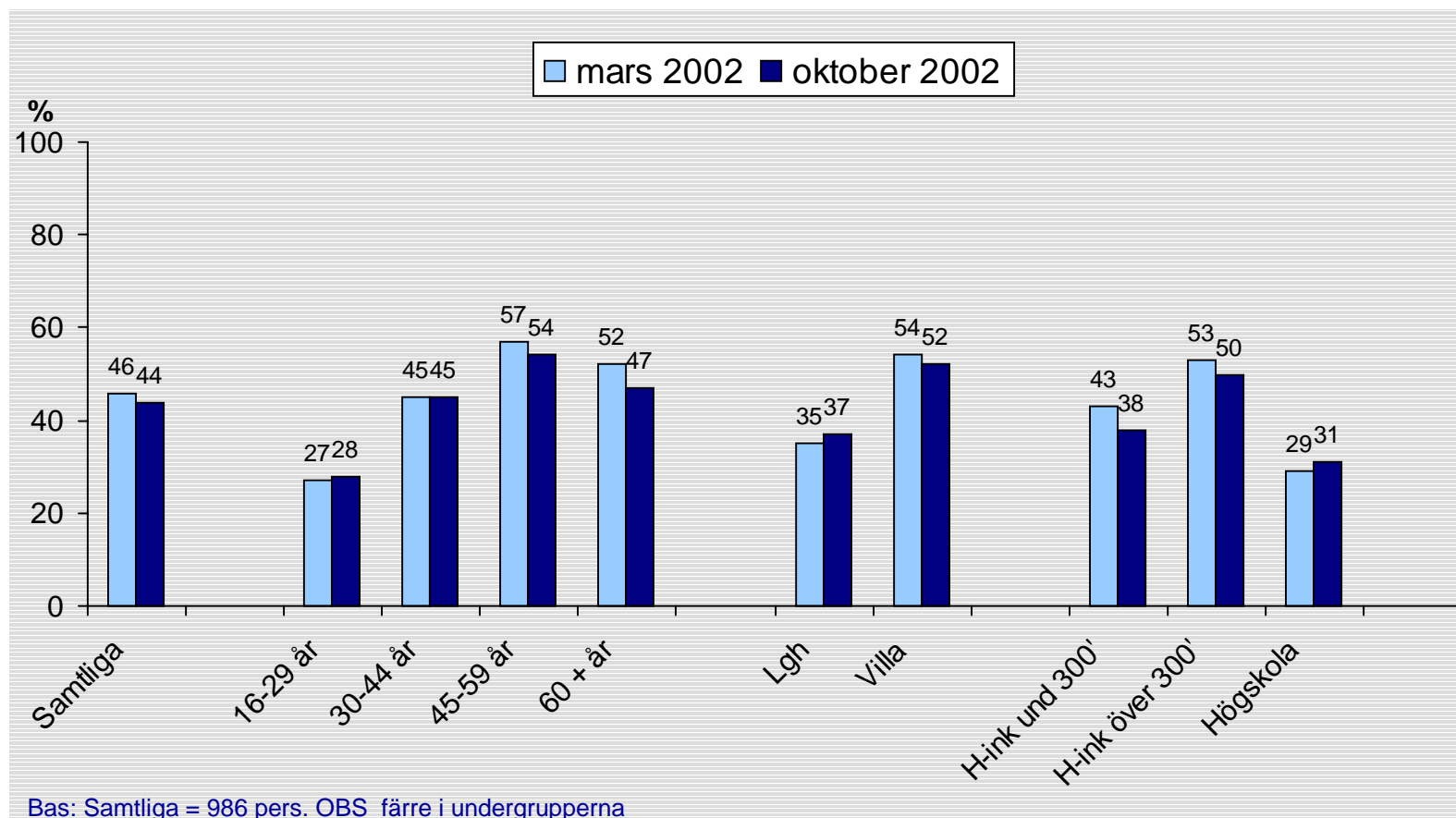
*Kunde vara samma som innan
lägre priser eller miljövänligare el
Man ska inte konkurrera om något sådant utan det ska
vara en bas funktion
Onödigt bara skojeri
Osäkert , man vet inte vad man får om man byter
Priset har trissats upp
Prisstegringar*

*Reformens tanke kommer inte att leda till lägre pris,
miljövänlig reformens tanke kommer inte att leda till
räkningarna fungerar inte som de ska. Resulterade
endast i att de olika bolagen köpte upp varandra.
service som är statlig*

*Spel för gallerierna
Stressigt
Så länge man är nöjd är det onödigt att byta.
Tar för mycket tid att kolla upp det tar för mycket tid att
kolla upp olika bolag
Tror inte på den
Vattenkraft
Åldre begriper sig inte på det*

Har fått information eller erbjudande från annan elleverantör om att byta elleverantör

- samtliga resp efter ålder, boende och inkomst -



Vad gjorde man med erbjudandet/informationen man fick?

- En majoritet av konsumenterna gjorde sig av med informationen utan att läsa den
- Många läste och slängde sedan
- Några läste och jämförde priserna
- Några la åt sidan för att läsa senare, vilket i många fall ej blivit av
- Ett fåtal kontaktade någon elleverantör

→ Se listning för alla svar

Bas: Har fått information, 438 pers

Förändringar på elmarknaden efter elmarknadsreformen

Vad har hänt?

	<u>Vår 2002</u>	<u>Höst 2002</u>
A. Har bytt elleverantör	19%	18%
B. Har omförhandlat priset	18%	17%
C. Har fått ny elleverantör genom uppköp	<u>14%</u> 51%	<u>12%</u> 47%
D. Inget har hänt vad gäller elpriset	49%	53%

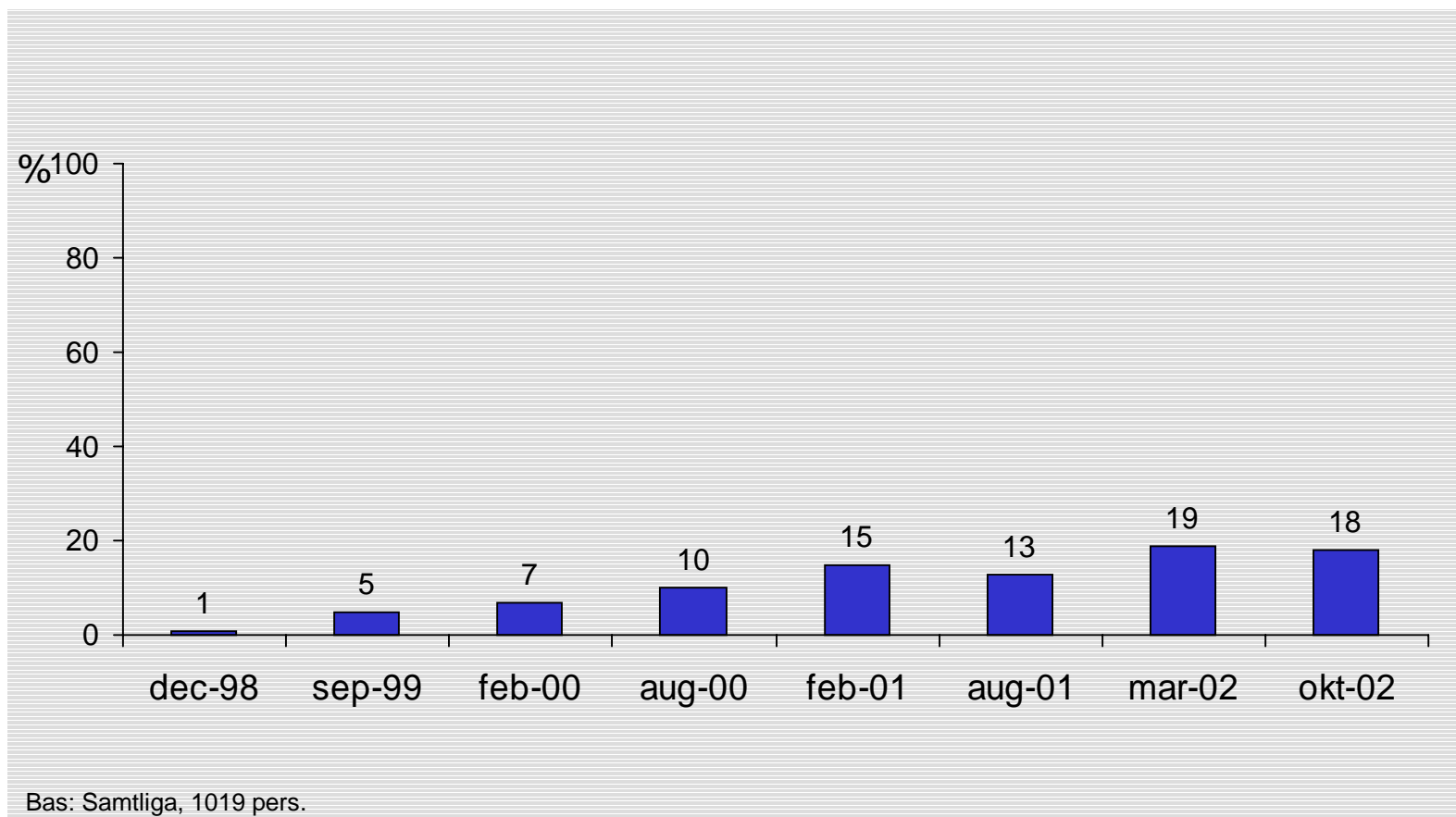
(inklusive de som svarat vet ej (6% resp 8%) på samtliga frågor)

47% av svenskarna har på ett eller annat sätt fått **ny relation till elleverantören** sedan elmarknadsreformen genomfördes

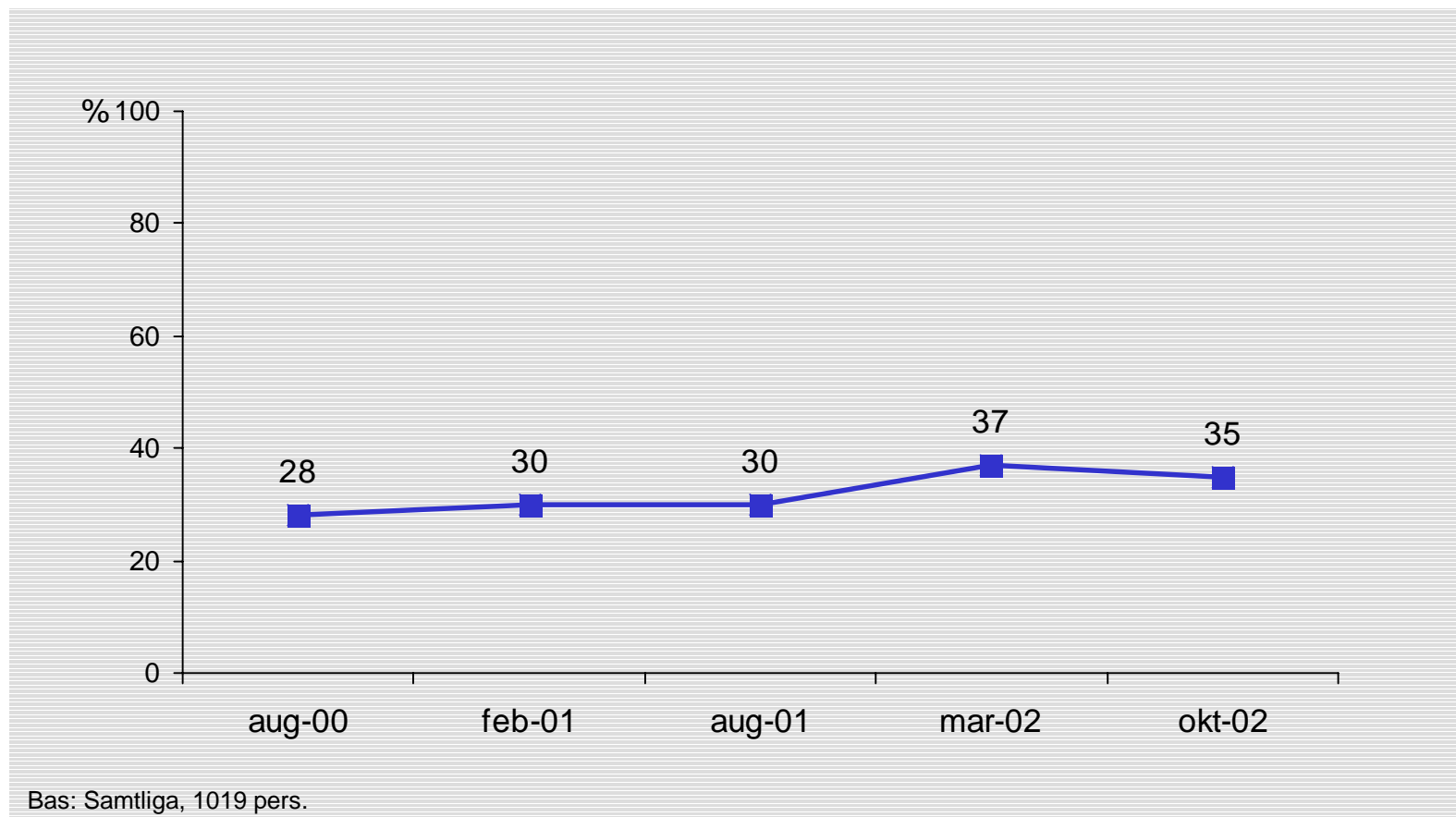
65% har **inte själva gjort något aktivt** vad gäller elpriset

C+D redovisas i denna rapport under "Har varken bytt eller omförhandlat"

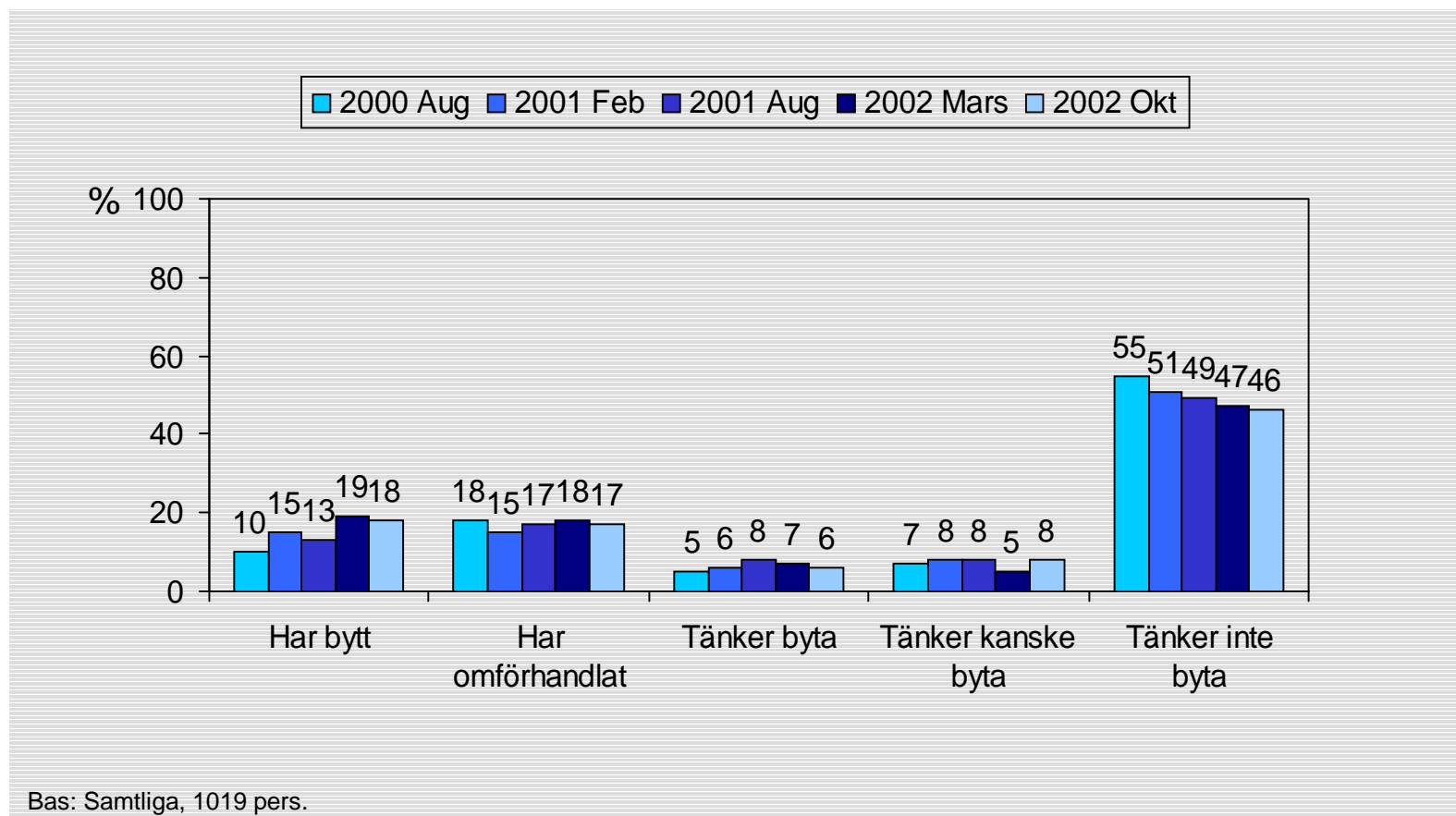
Har bytt leverantör av el



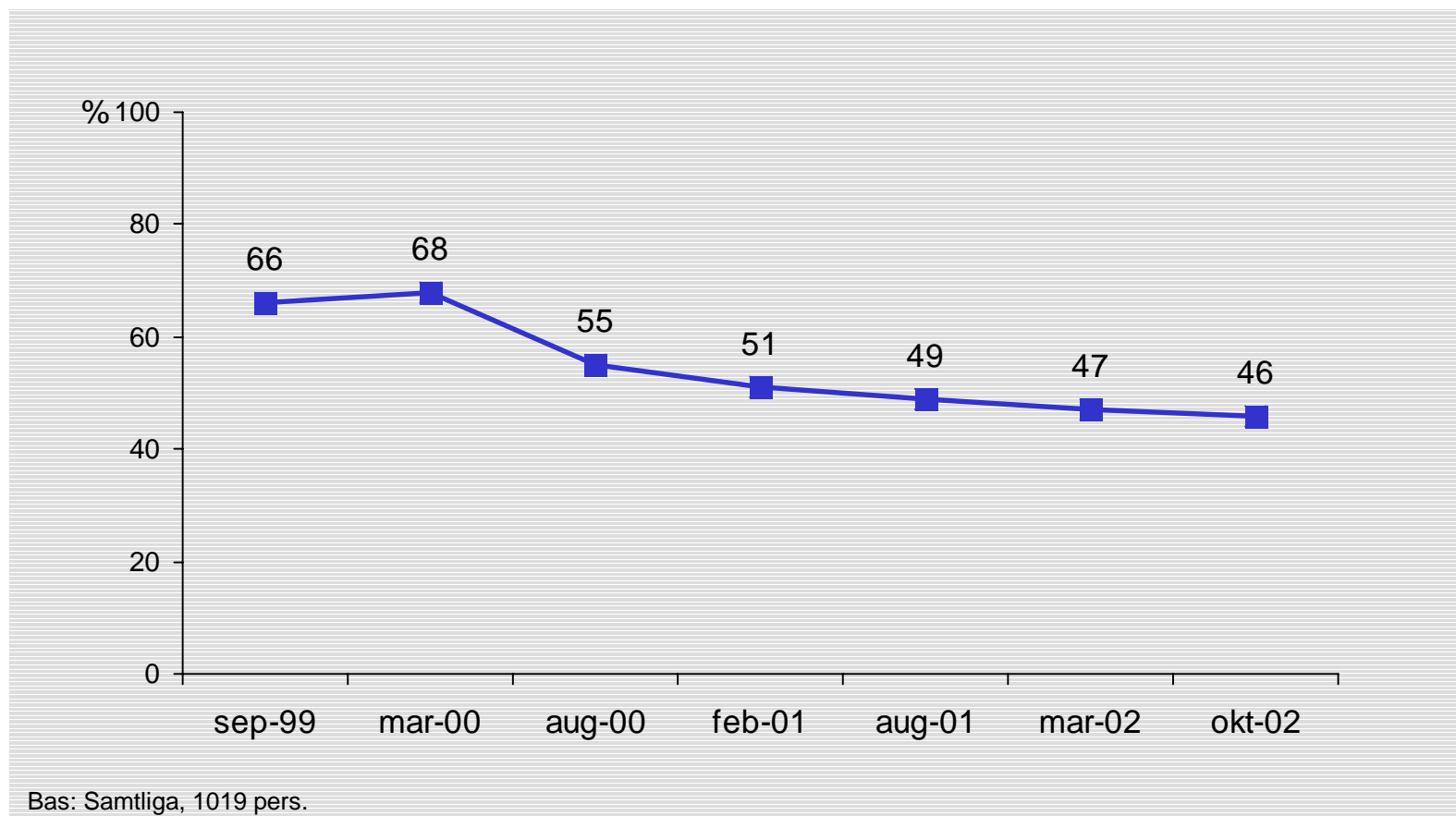
Har bytt elleverantör eller omförhandlat pris



Bytt leverantör, omförhandlat priset respektive funderar på att byta leverantör

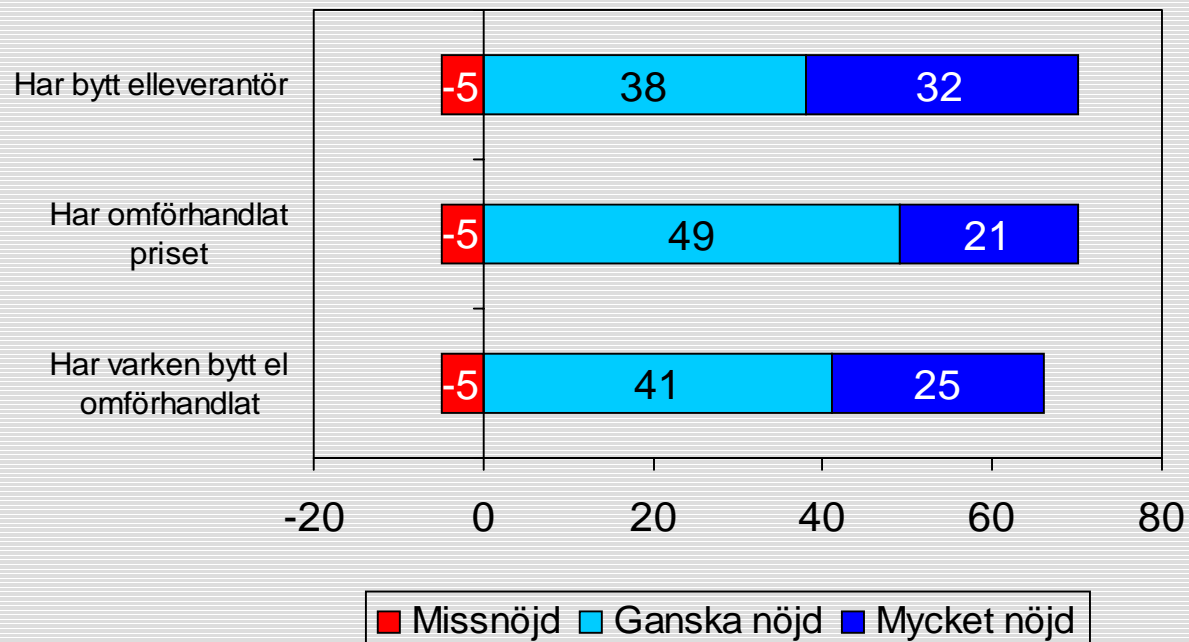


Tänker inte byta leverantör av el

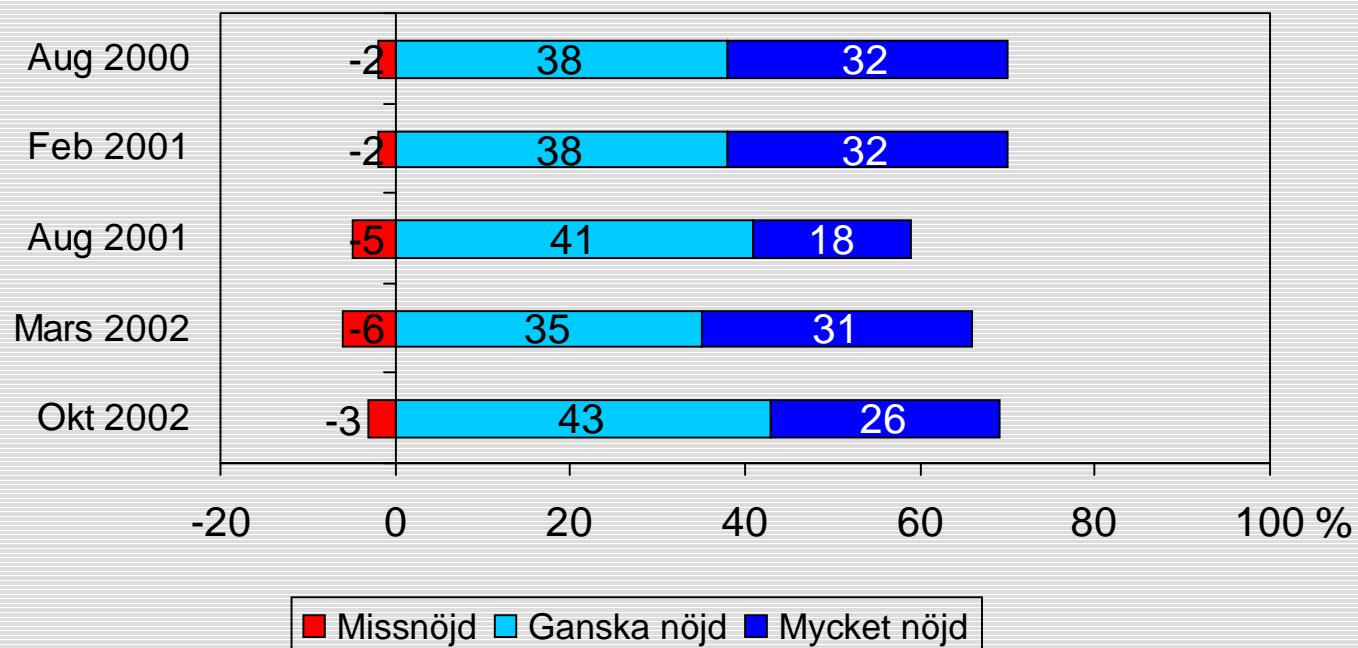


Hur nöjd är du med din nuvarande elleverantör?

Oktober 2002

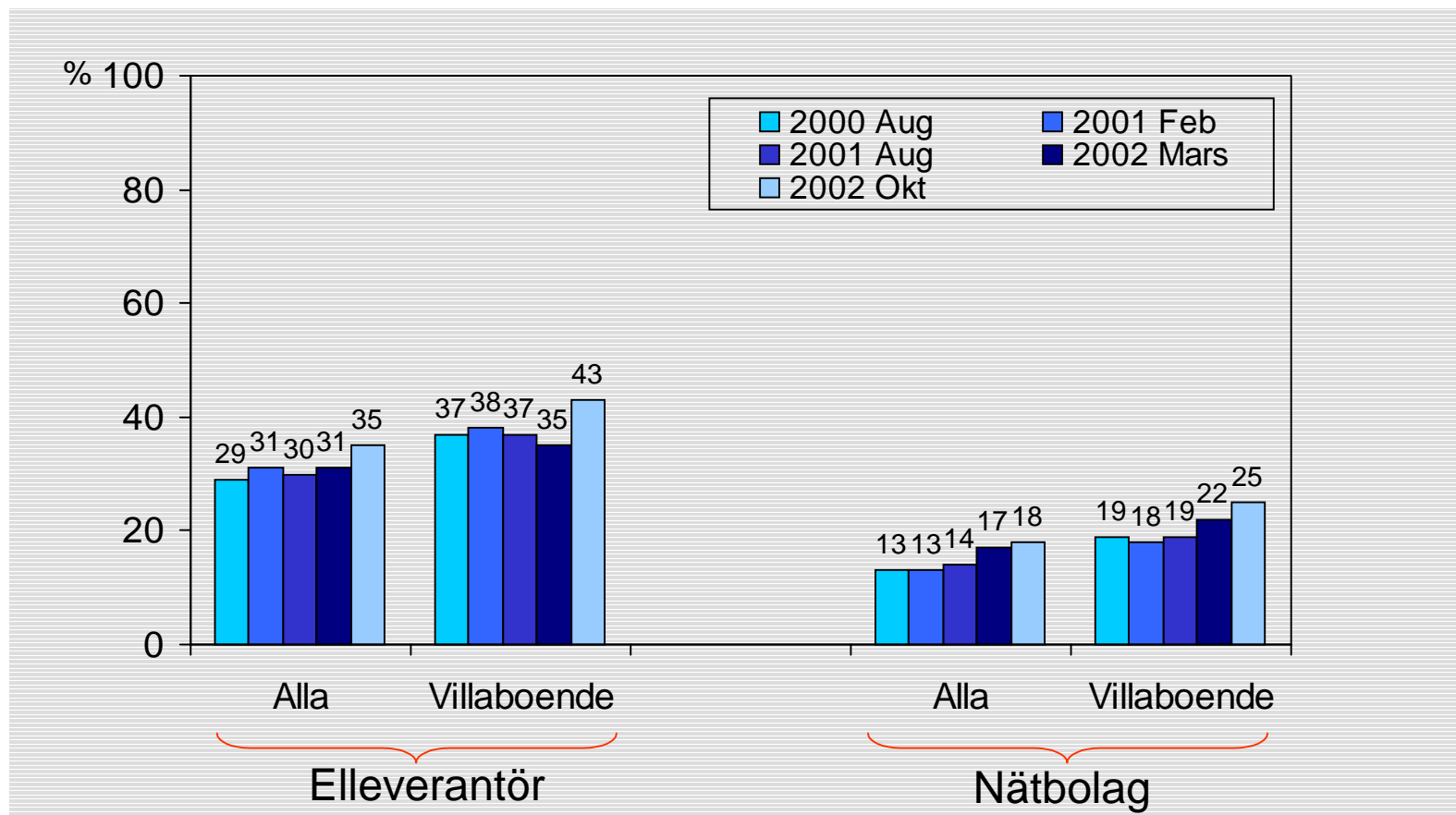


Hur nöjd är du med ditt nätbolag? Oktober 2002



Bas: Samtliga, 986 pers.

Har haft anledning att kontakta elleverantör/nätbolag



Hur fungerade den service man fick från elleverantör respektive nätbolag?

Elleverantören

- 61% anser att man fick mycket bra eller bra service
- 9% anser att servicen var dålig
- 20% anser att servicen var varken bra eller dålig

Nätbolaget

- 67% anser att man fick bra service
- 13% anser att servicen var dålig
- 17% anser att servicen var varken bra eller dålig

Bas: Har kontaktat el- resp nätleverantör

Sammanfattning

- konsumenterna efter elmarknadsreformen -

Entusiasmen för reformen fortsätter att minska, likgiltigheten ökar

Varannan konsument har fått erbjudande om byte. Många läser, men få kontaktar leverantören

Byten, omförhandlingar och tankar på att byta är i stort sett oförändrade sedan vårens mätning.

Hälften av konsumenterna fått ny relation till sin elleverantör efter reformen. Två av tio har bytt, två av tio har omförhandlat, en av tio har fått ny leverantör via uppköp el liknande

De som omförhandlat priset eller bytt leverantör är något oftare än andra nöjda med sin elleverantör

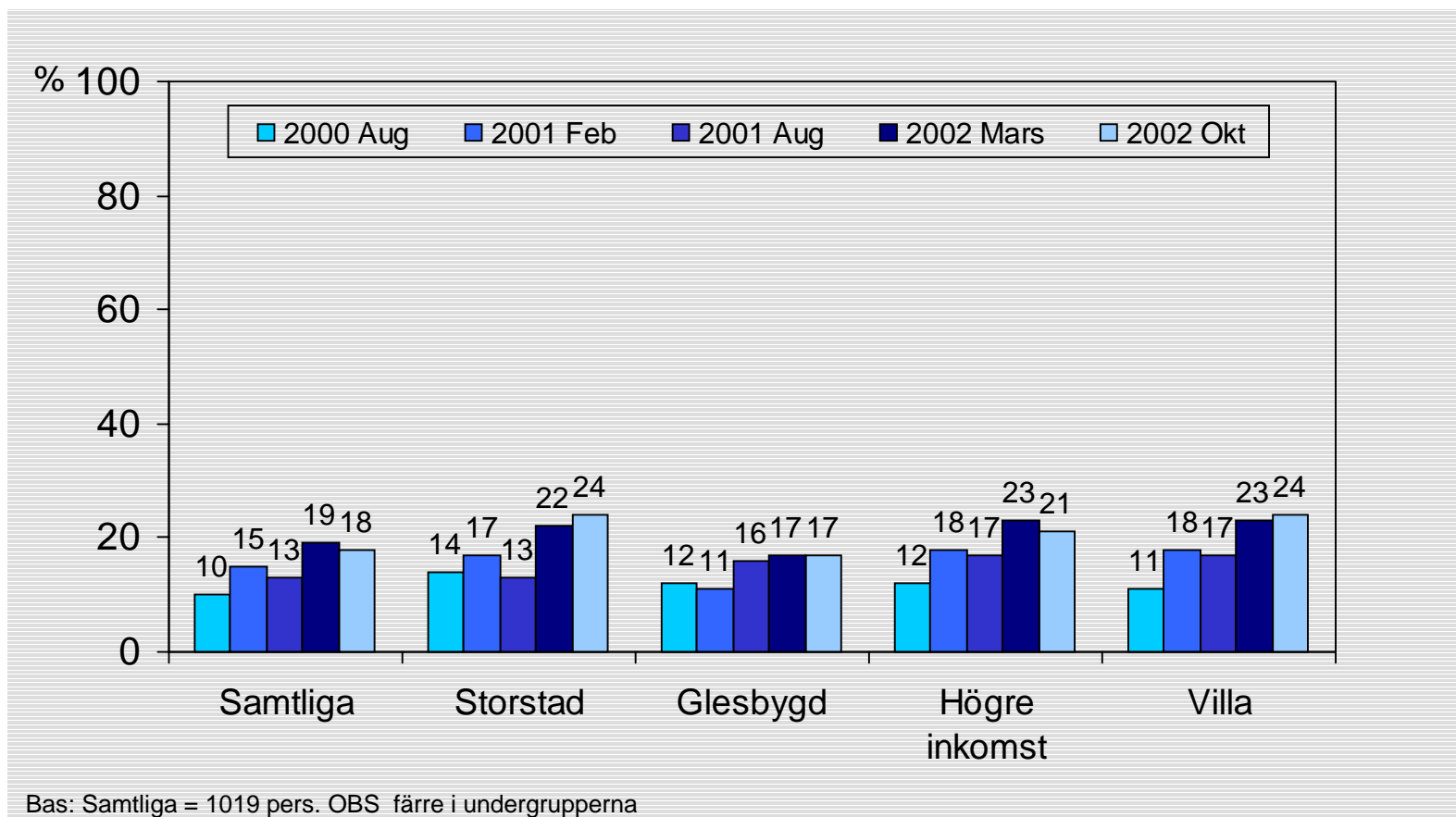
Oftast fungerar servicen från leverantör och nätbolag bra

Andelen villaboende som haft anledning att kontakta sin elleverantör har ökat

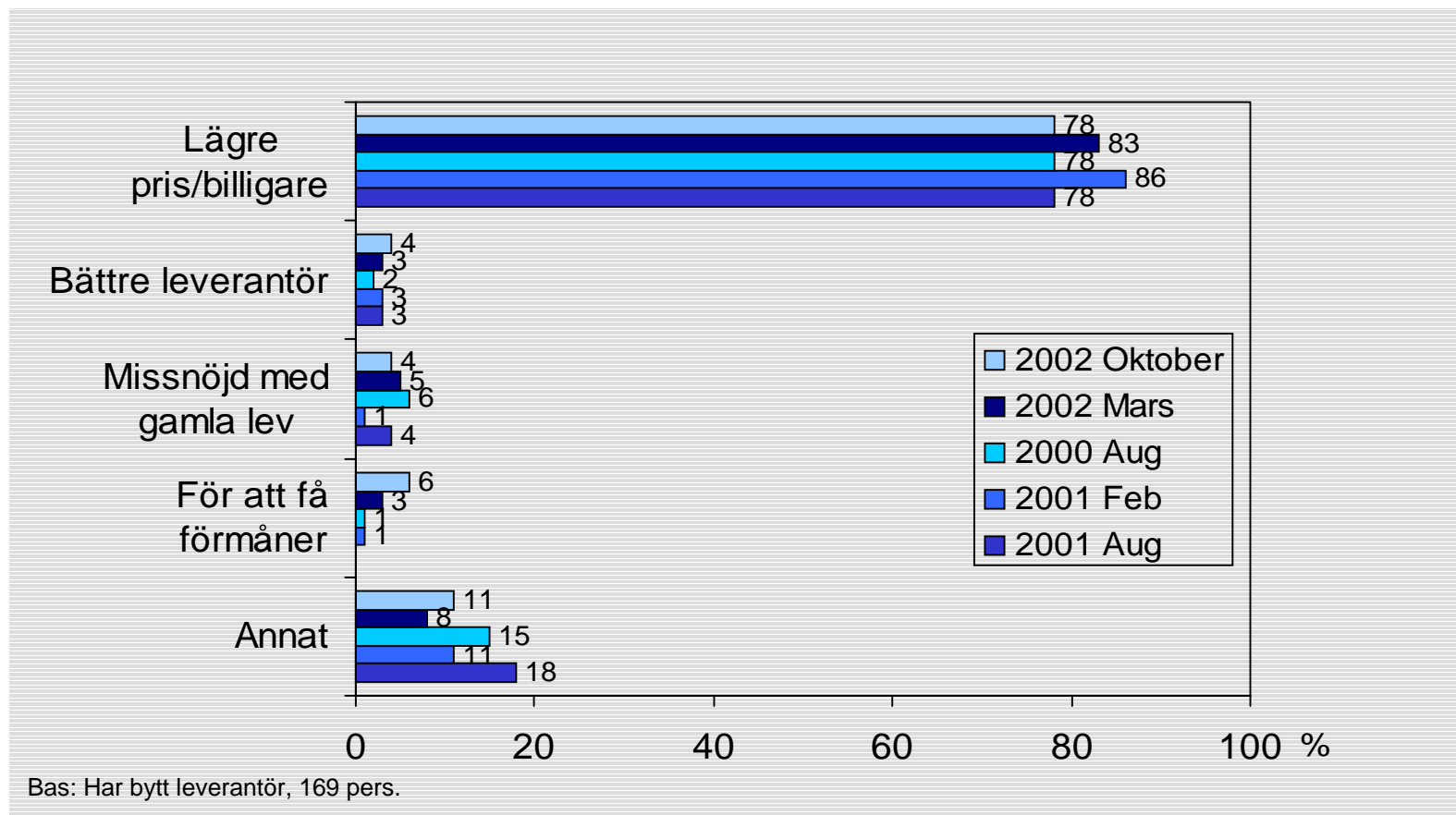
Konsumenter som bytt leverantör av el

Byte av elleverantör

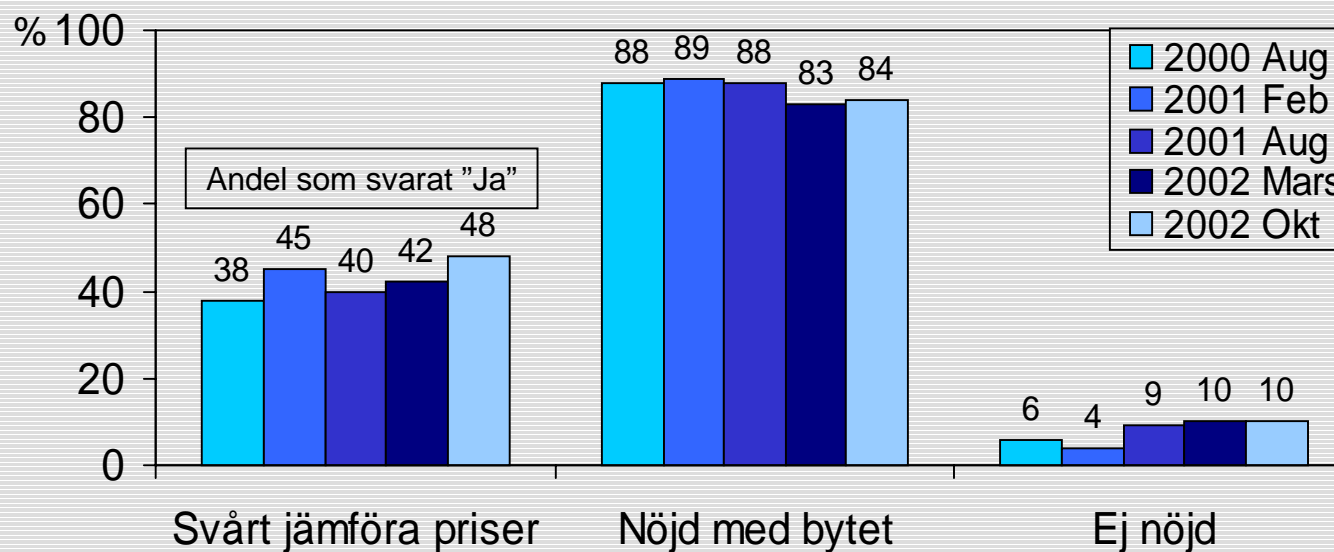
- samtliga, storstad, glesbygd, högre inkomst, villaboende -



Anledning till byte av leverantör

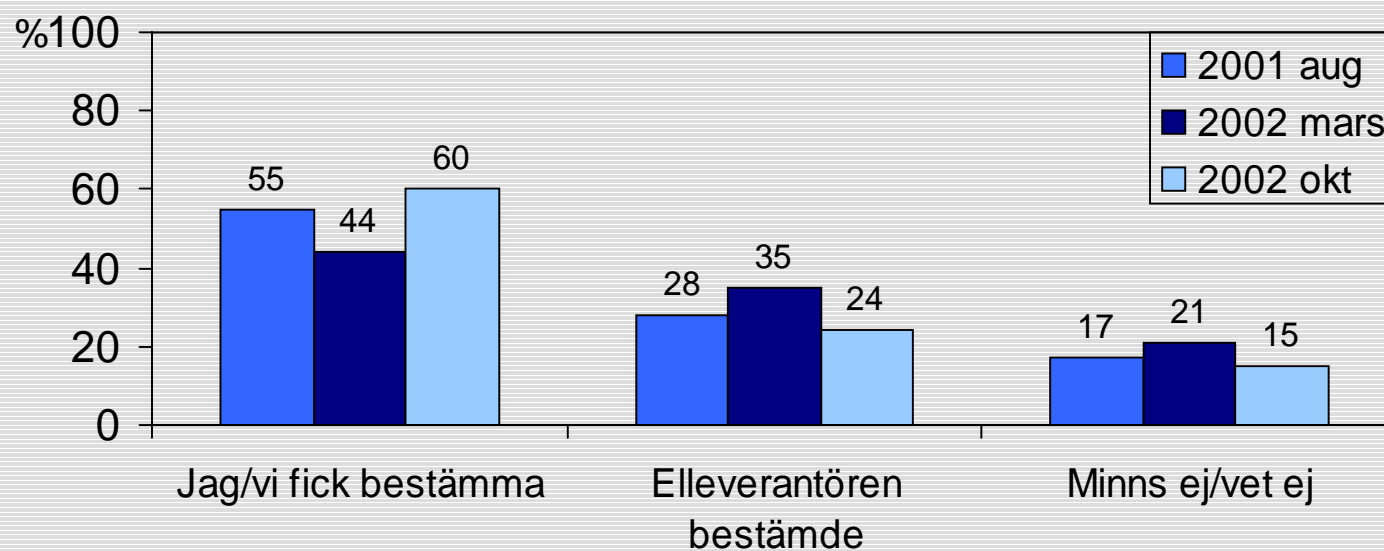


- Var det svårt att jämföra priser?
- Hur nöjd är du med hur bytet fungerade?



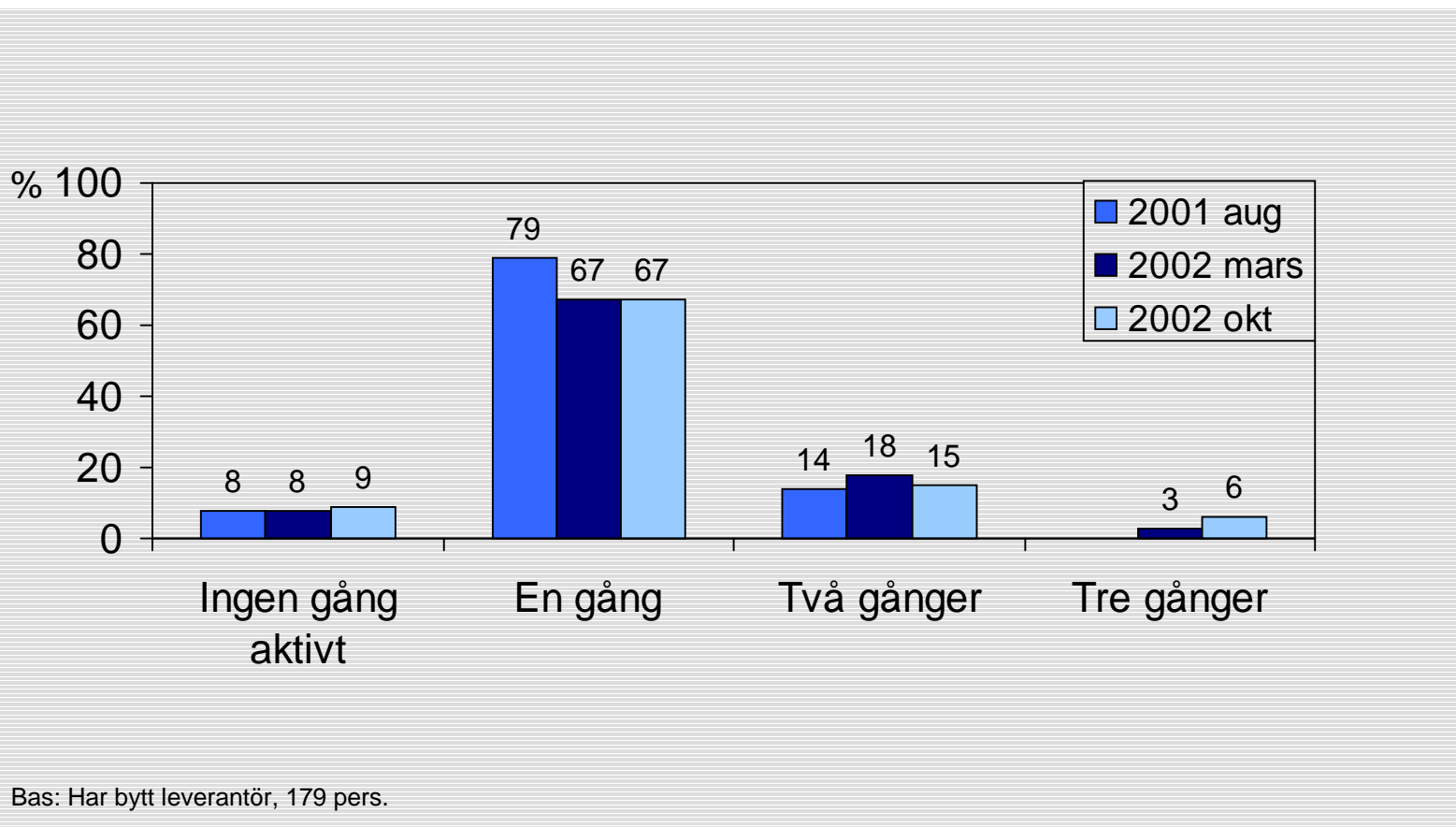
Bas: Har bytt leverantör, 169 pers.

Vem bestämde tidpunkt för byte?

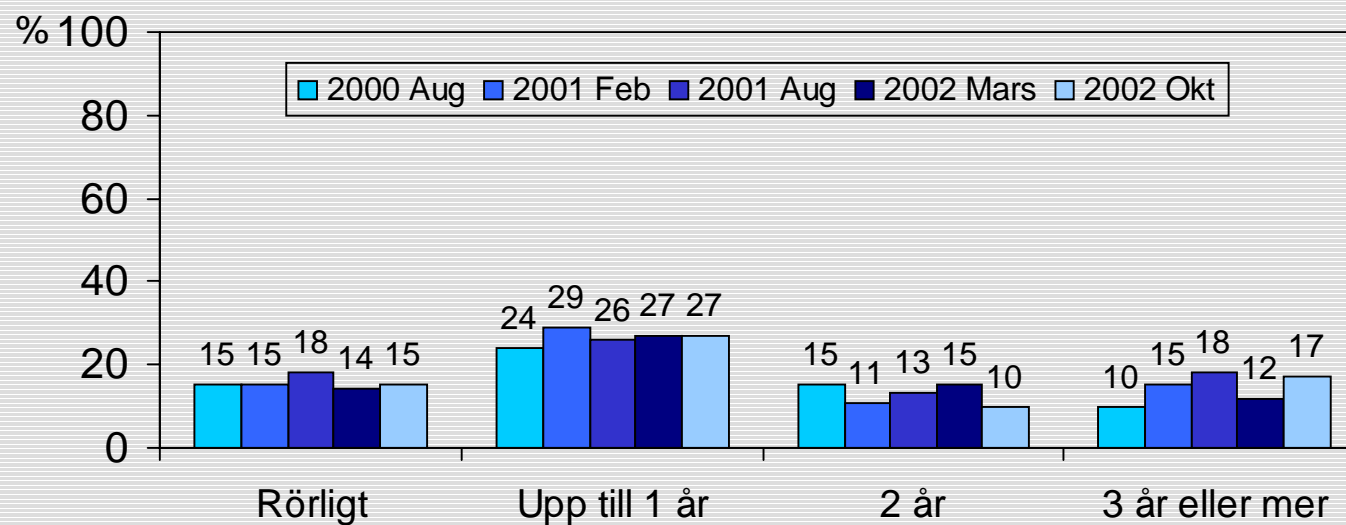


Bas: Har bytt leverantör, 169 pers.

Hur många gånger har du aktivt bytt leverantör sedan elmarknadsreformen?

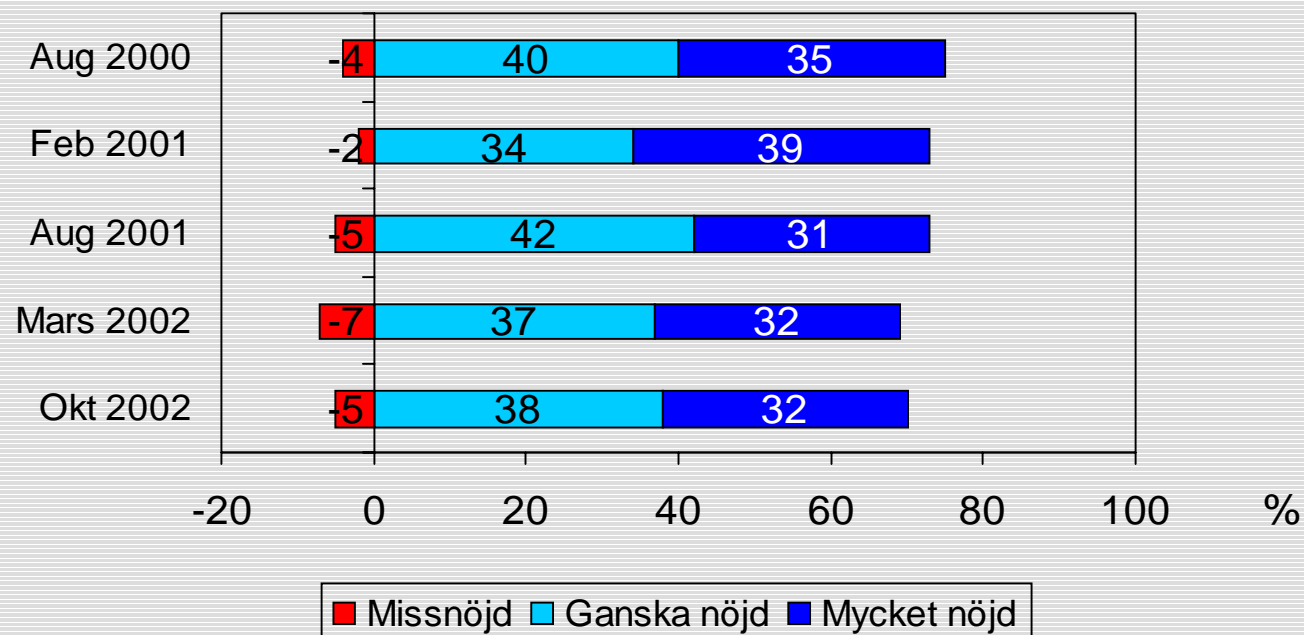


Längd på nuvarande bindningstid



Bas: Har bytt leverantör, 169 pers.

Hur nöjd man är med den nya leverantören?



Bas: Har bytt leverantör, 169 pers.

Sammanfattning

- har bytt leverantör -

Priset är fortsatt viktigaste skäl att byta leverantör

De flesta är fortsatt nöjda med sitt byte

Långa bindningstider på tre år eller mer ökar bland bytarna

Andelen som anser att det är svårt att jämföra priser har ökat

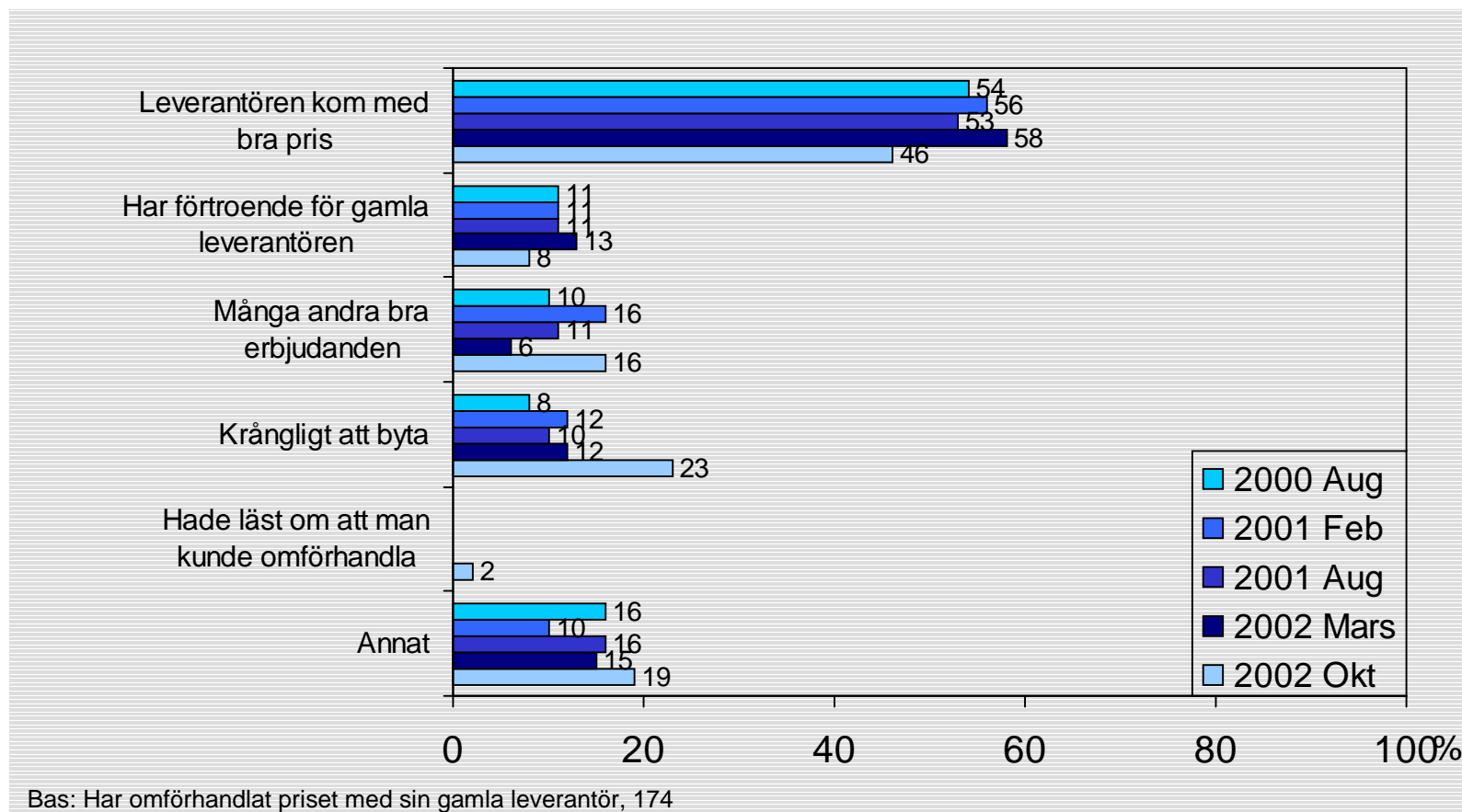
Till skillnad mot vårens mätning visar det sig nu att konsumenten i allt högre utsträckning bestämmer tidpunkten för bytet

Fler har aktivt bytt tre eller fler gånger

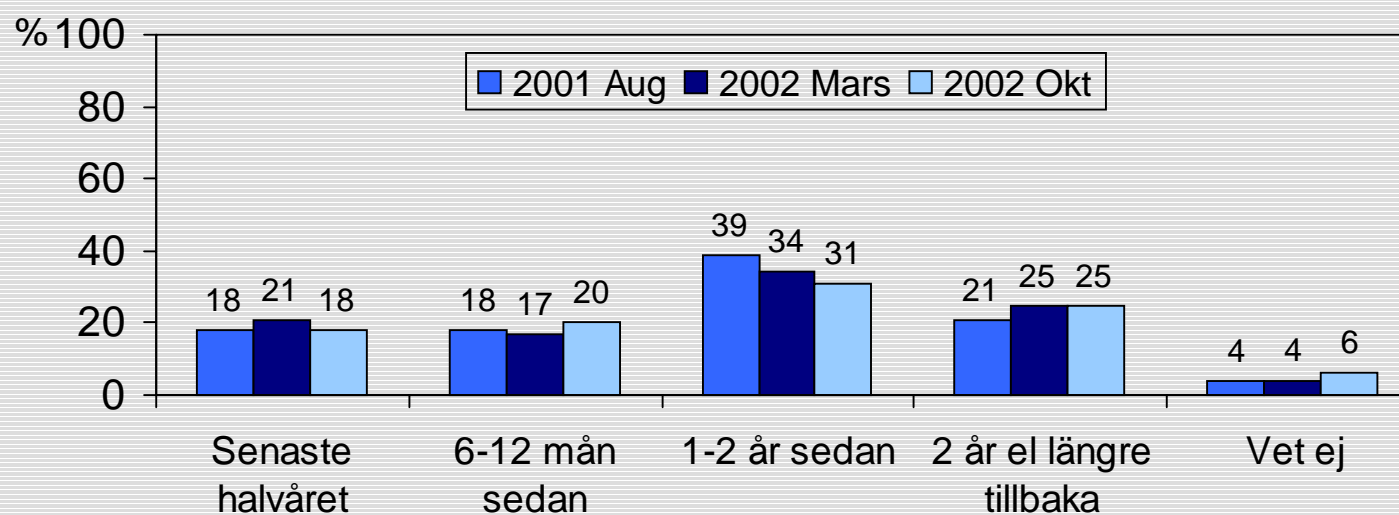
Bytarna är lika nöjda som tidigare med sin nya leverantör

Har omförhandlat priset

Anledning till omförhandling av pris istället för byte av leverantör

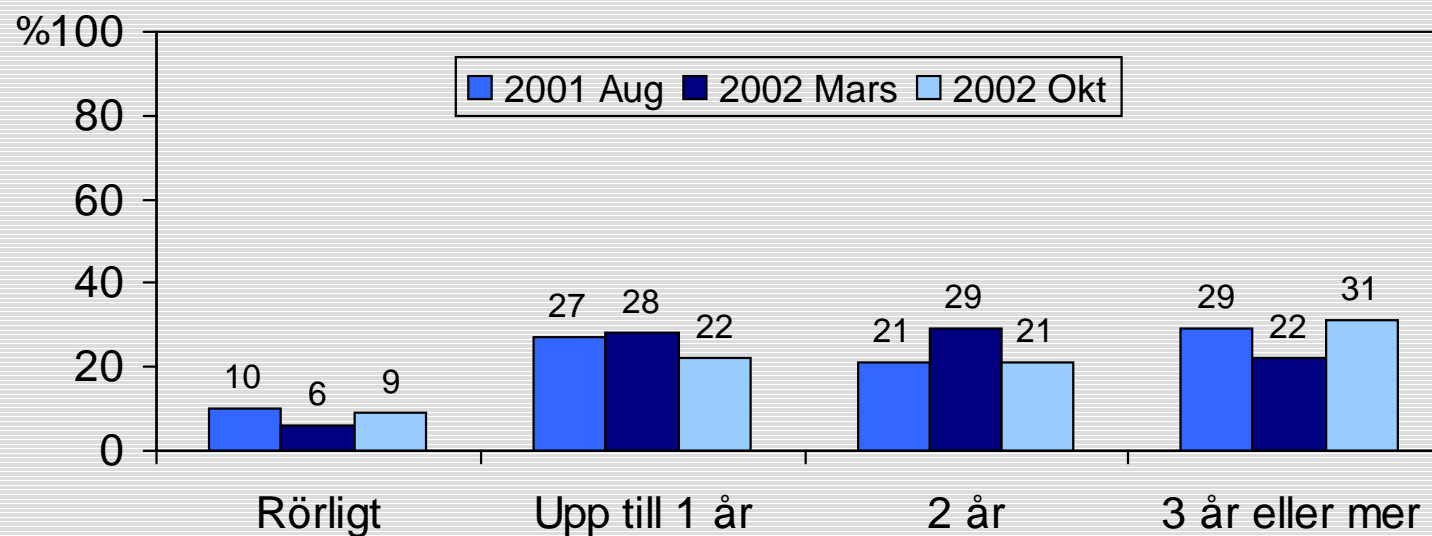


Vid vilken tidpunkt omförhandlades avtalet?



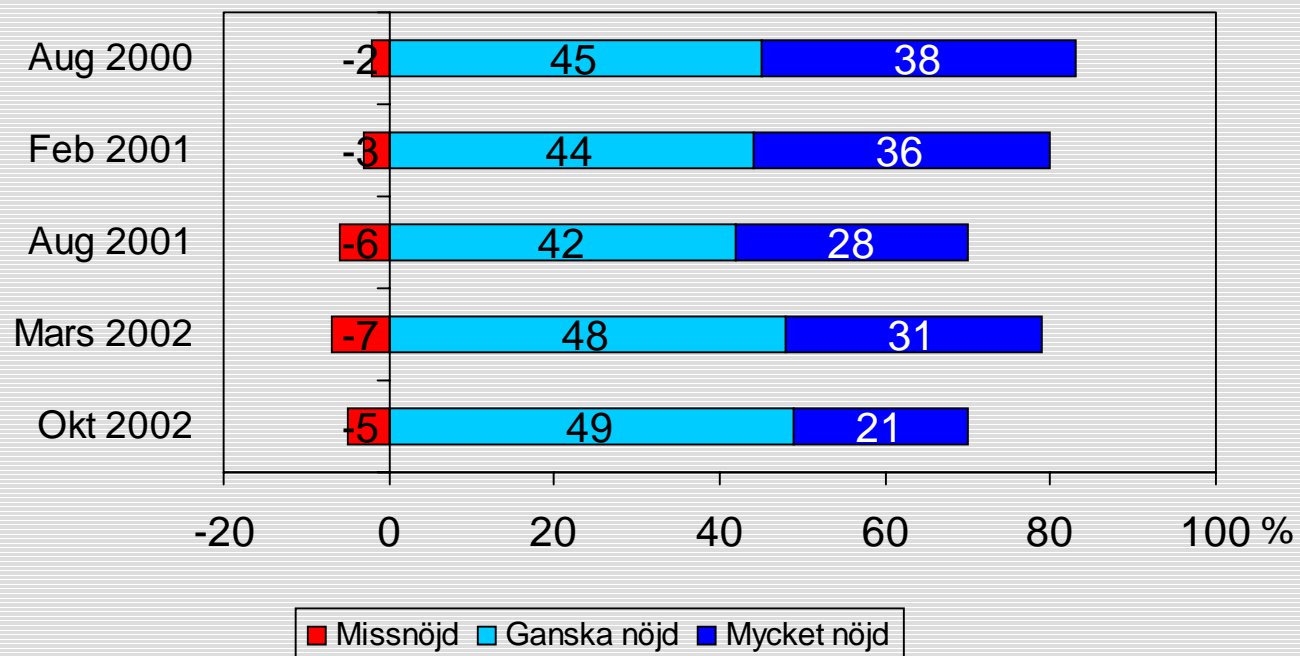
Bas: Har omförhandlat priset med sin gamla leverantör, 174

Längd på nuvarande bindningstid



Bas: Har omförhandlat priset med sin gamla leverantör, 174

Hur nöjd man är med sin leverantör?



Bas: Har omförhandlat priset med sin gamla leverantör, 174

Sammanfattning

- har omförhandlat pris -

Priset är fortfarande främsta skäl till omförhandling men det verkar som konsumenterna får färre erbjudanden från leverantörerna än tidigare och priset för omförhandlingarna är inte lika starkt skäl som vid byte av leverantör. Fler tycker att det är krångligt att byta

För knappt sex av tio ligger omförhandlingen av avtalet ett år eller mer tillbaka i tiden

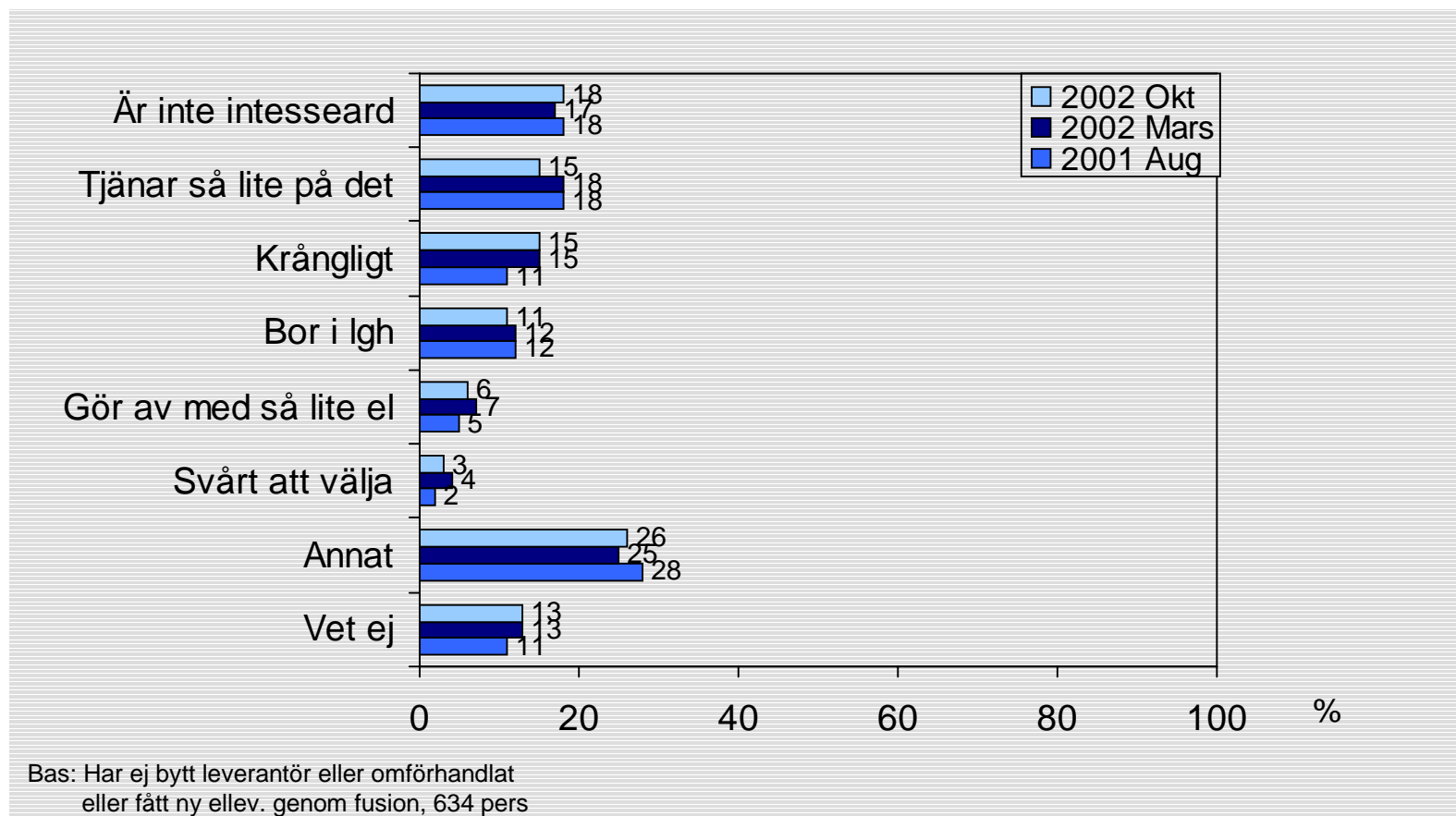
Det längsta bindningstiderna ökar och visar på samma resultat som för ett år sedan (aug-01)

Omförhandlingarna har fortsatt länge bindningstider än bytarna

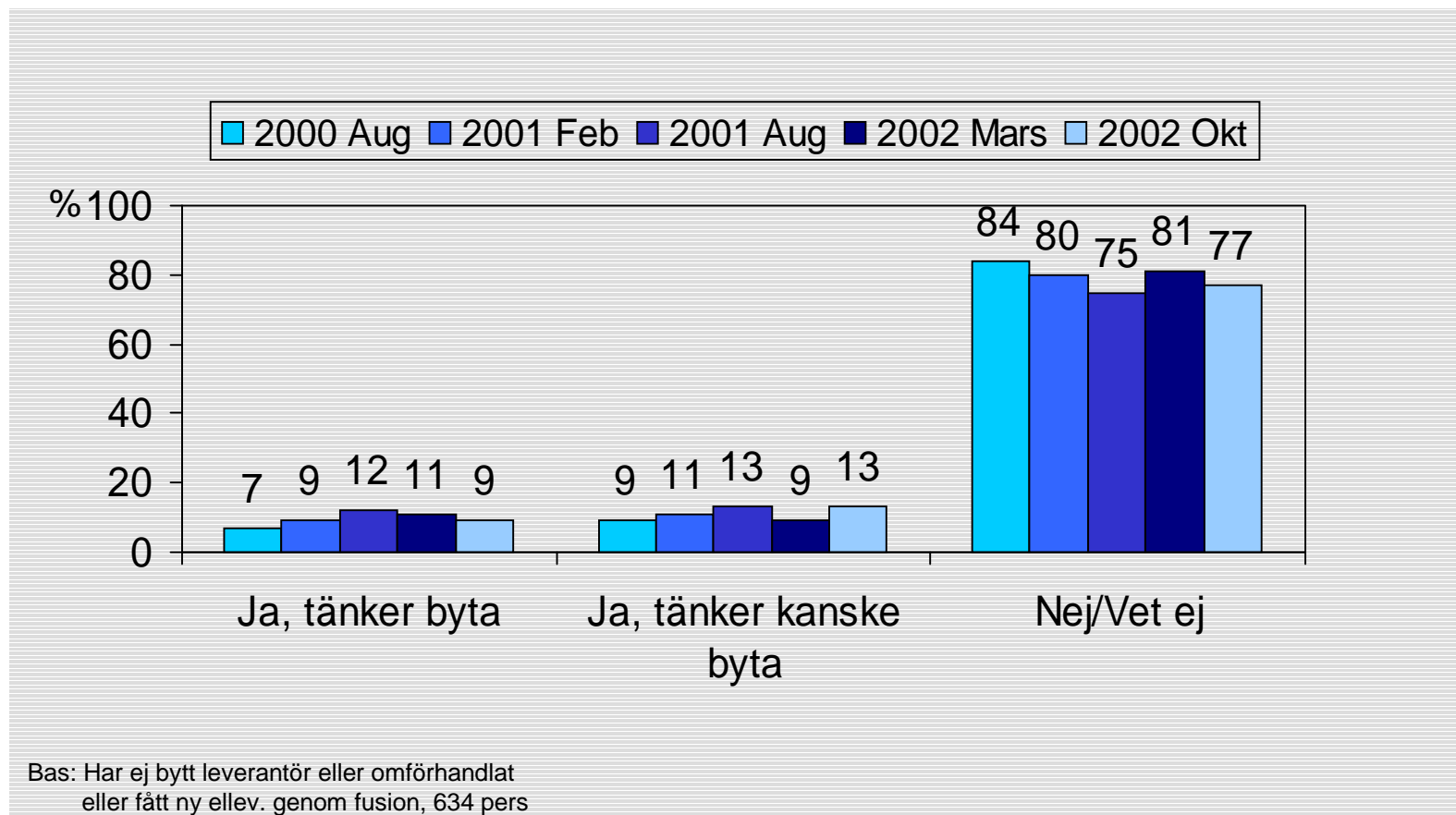
Bland omförhandlingarna minskar andelen som är nöjda med sin leverantör och visar på samma resultat som för ett år sedan (aug-01)

Har varken bytt eller omförhandlat priset

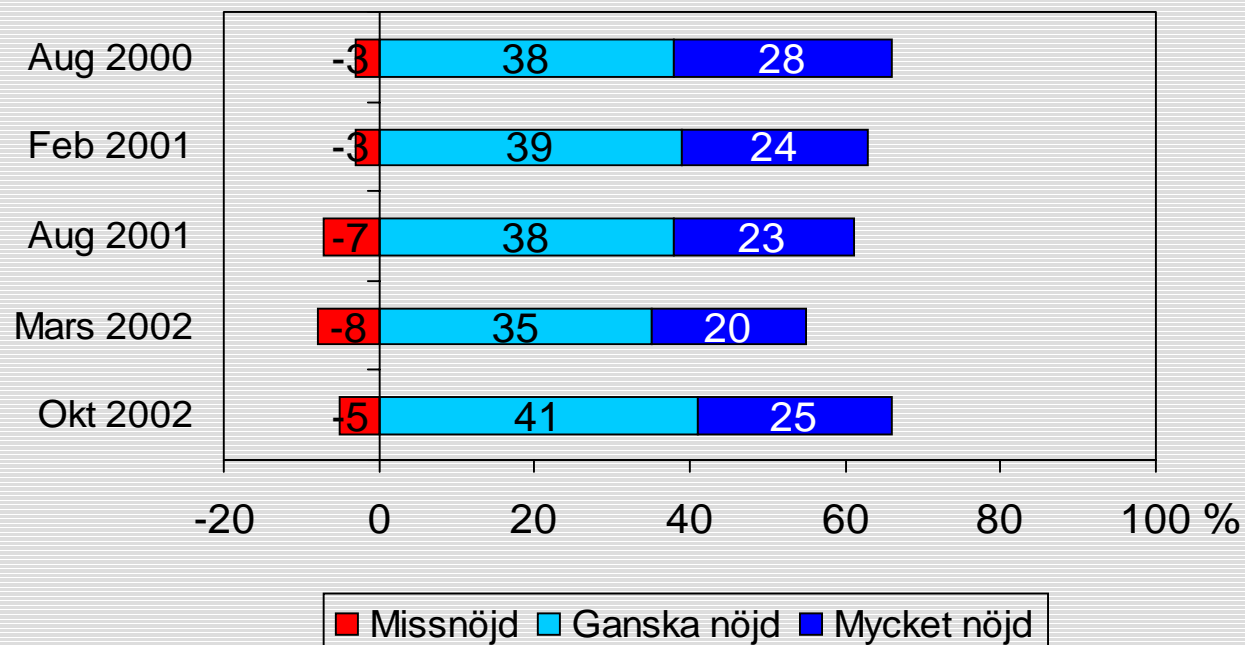
Hur kommer det sig att du inte har bytt leverantör eller omförhandlat pris?



Intresse att byta leverantör bland de som ännu ej har ett nytt avtal



Hur nöjd man är med sin leverantör?



Bas: Har ej bytt leverantör eller omförhandlat eller fått ny ellev. genom fusion, 634 pers

Sammanfattning

- har varken bytt leverantör eller omförhandlat pris -

Gruppen passiva, som varken bytt eller omförhandlat är oförändrad

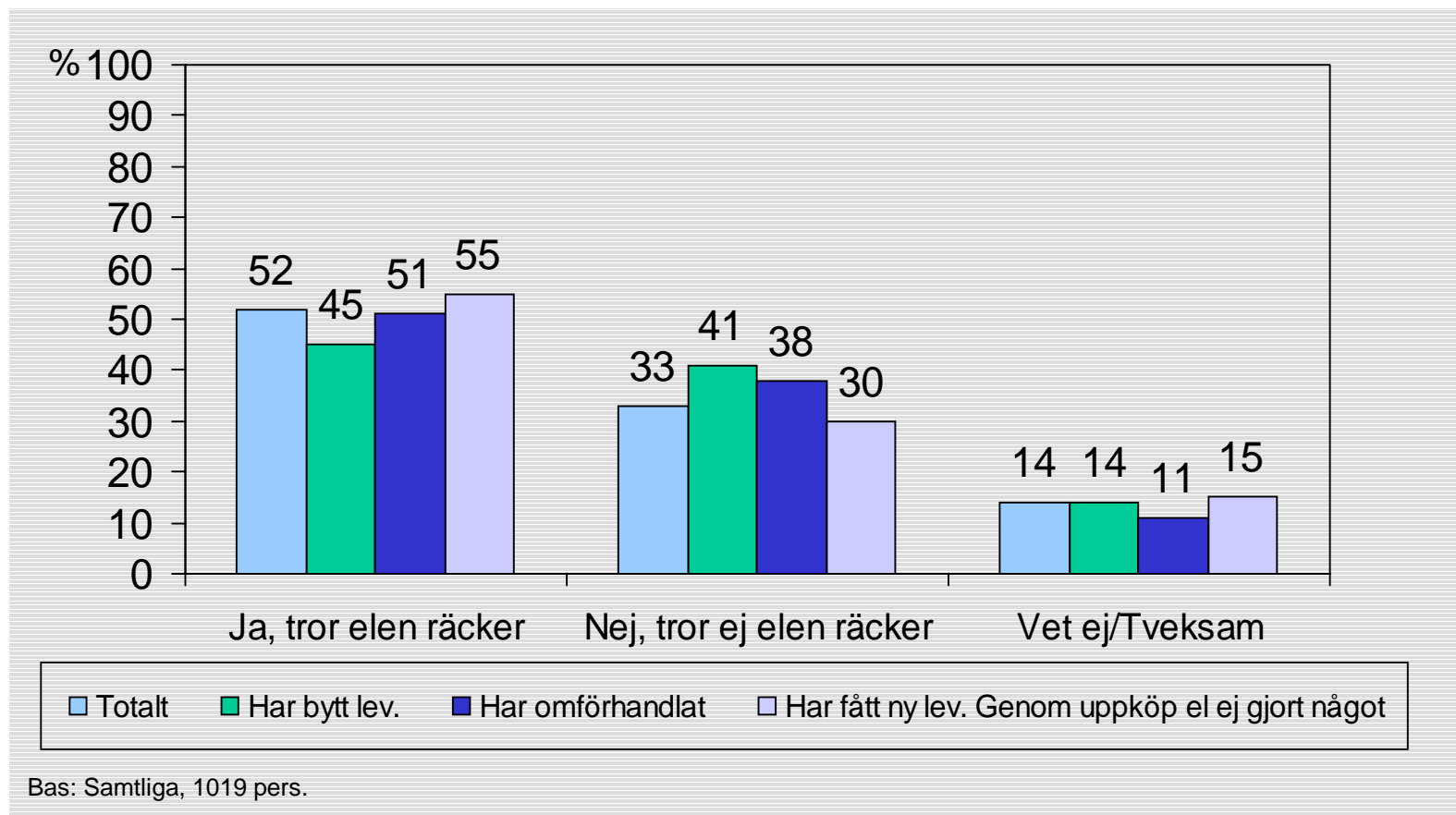
Andelen som funderar på att byta ökar och är åter på samma nivå som augusti 2001

Andelen som är nöjda med sin nuvarande leverantör ökar i denna passiva grupp och når samma nivåer som för två år sedan, sex av tio nöjda

De som är missnöjda nämner oftast priset som orsak

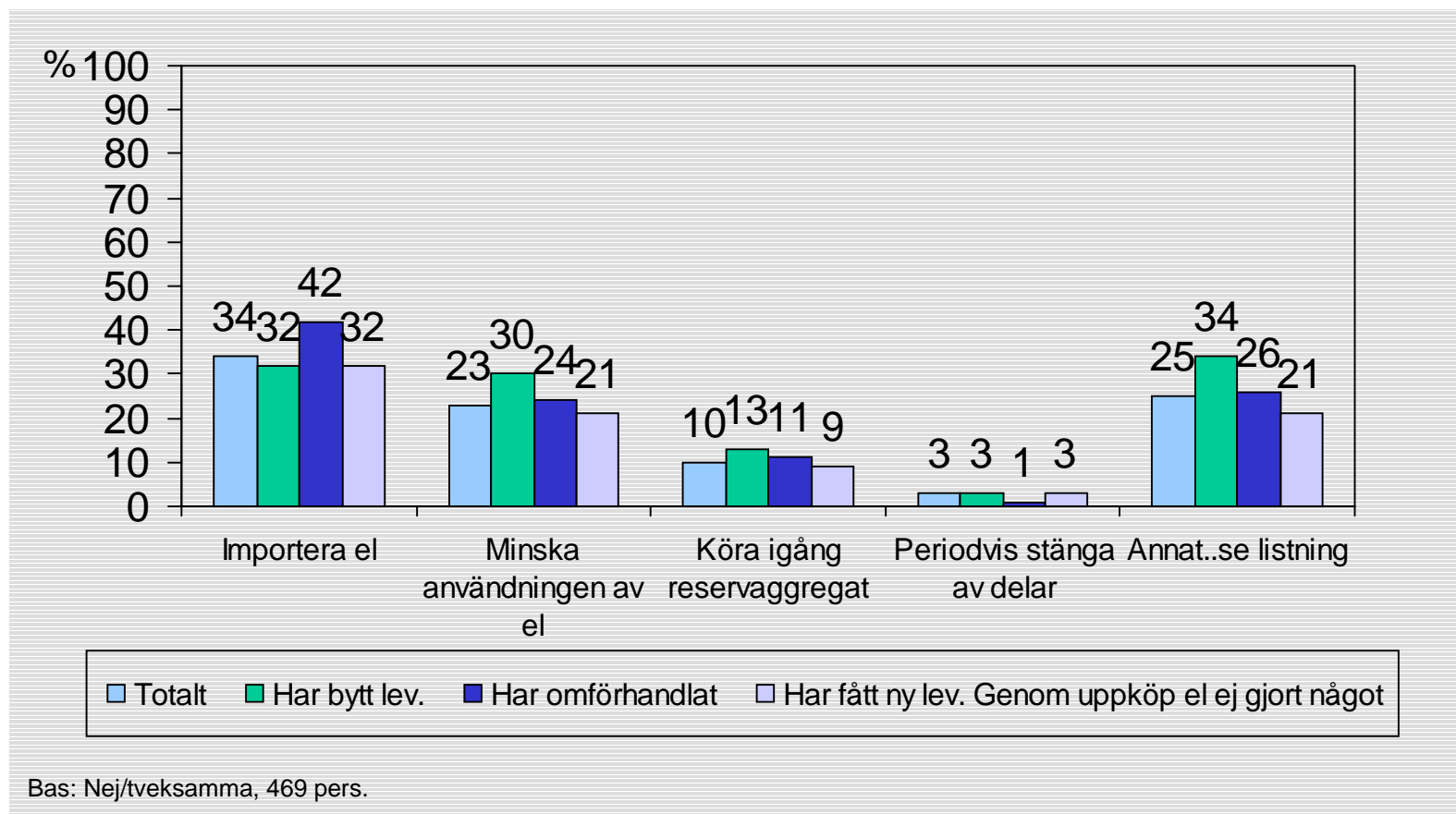
El under vintern

Kommer den svensk producerade elen räcka i vinter?

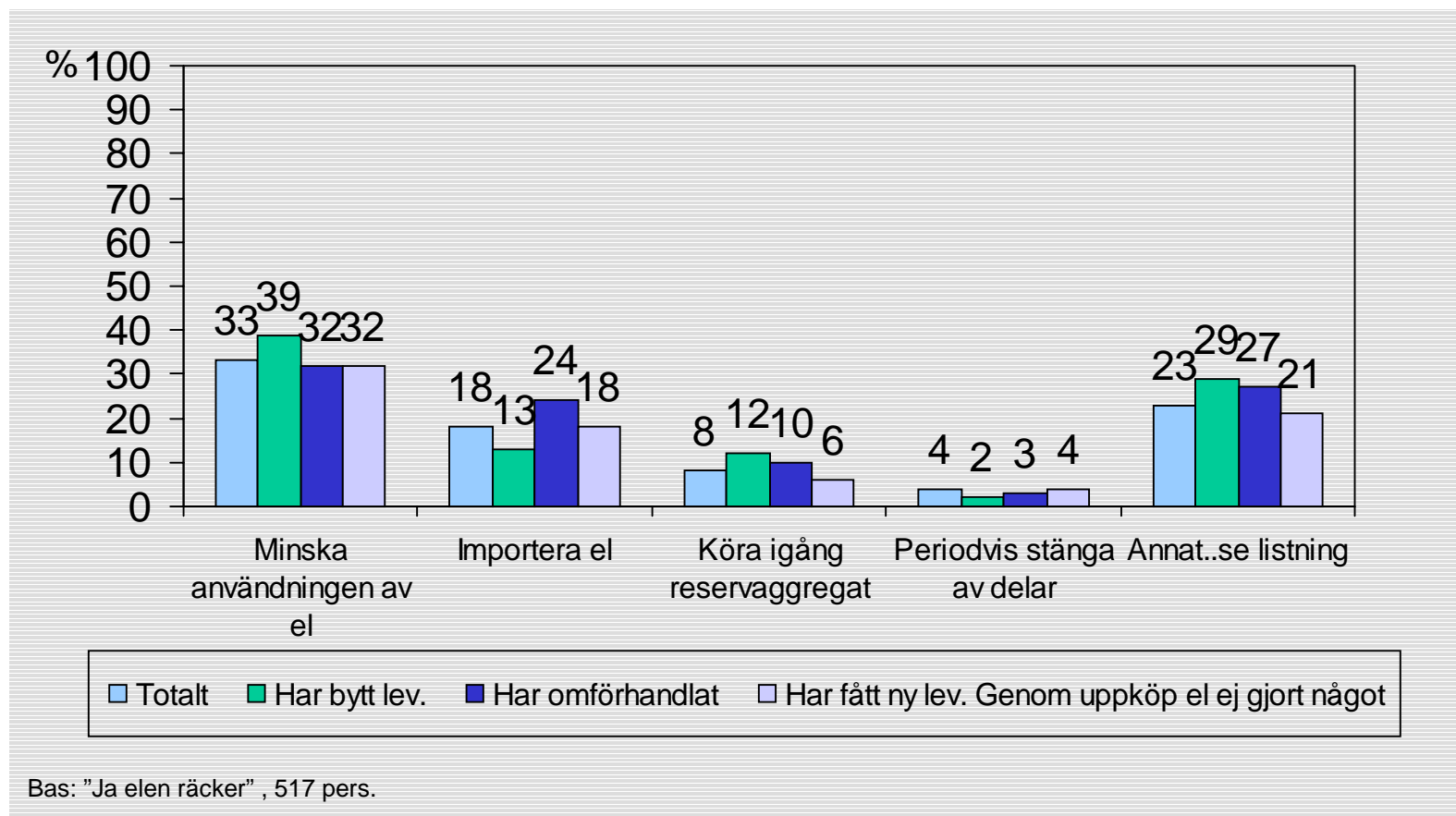


Vad ska man göra om elen inte räcker i vinter?

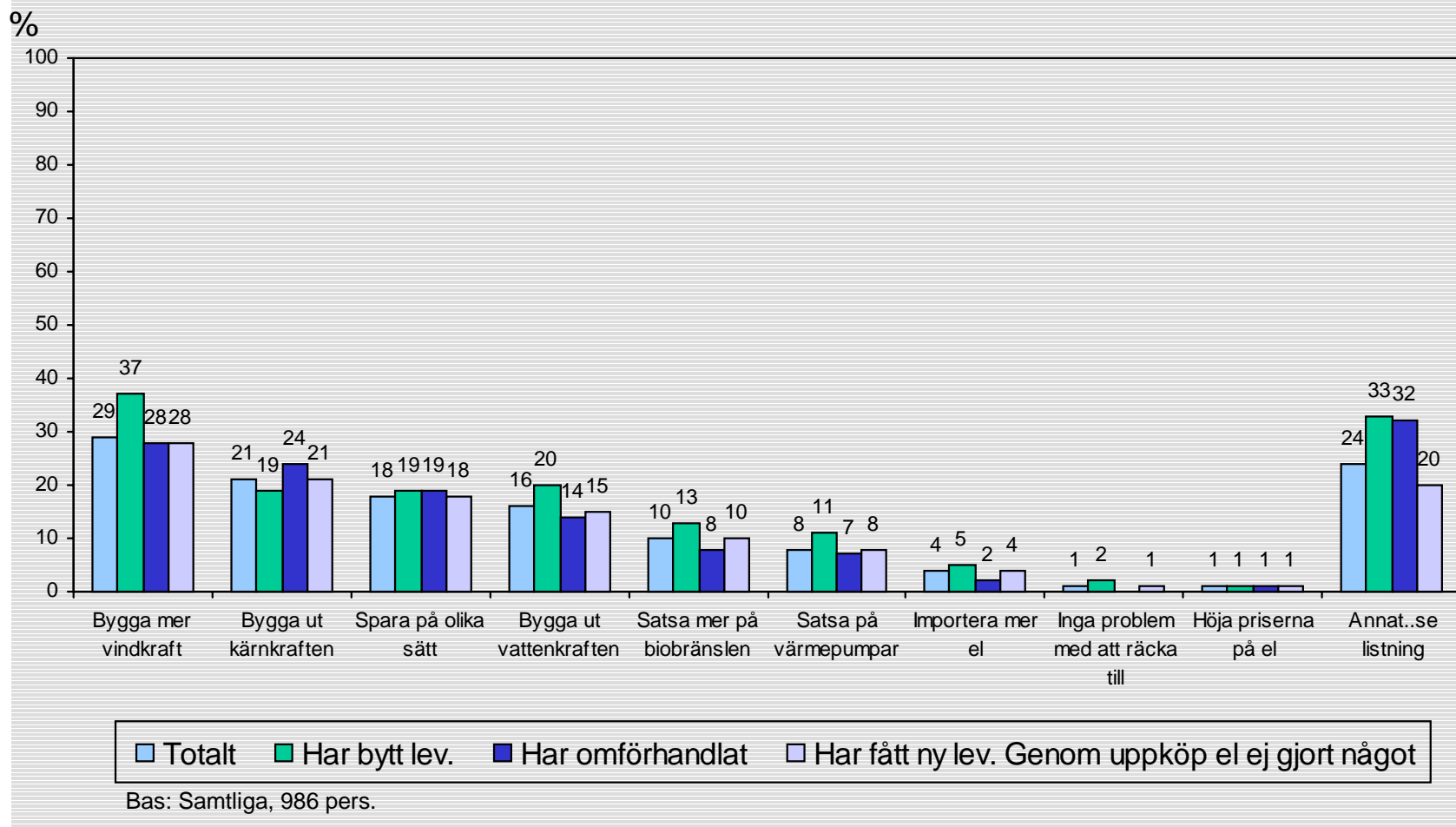
- Tror ej att elen räcker eller är tveksamma -



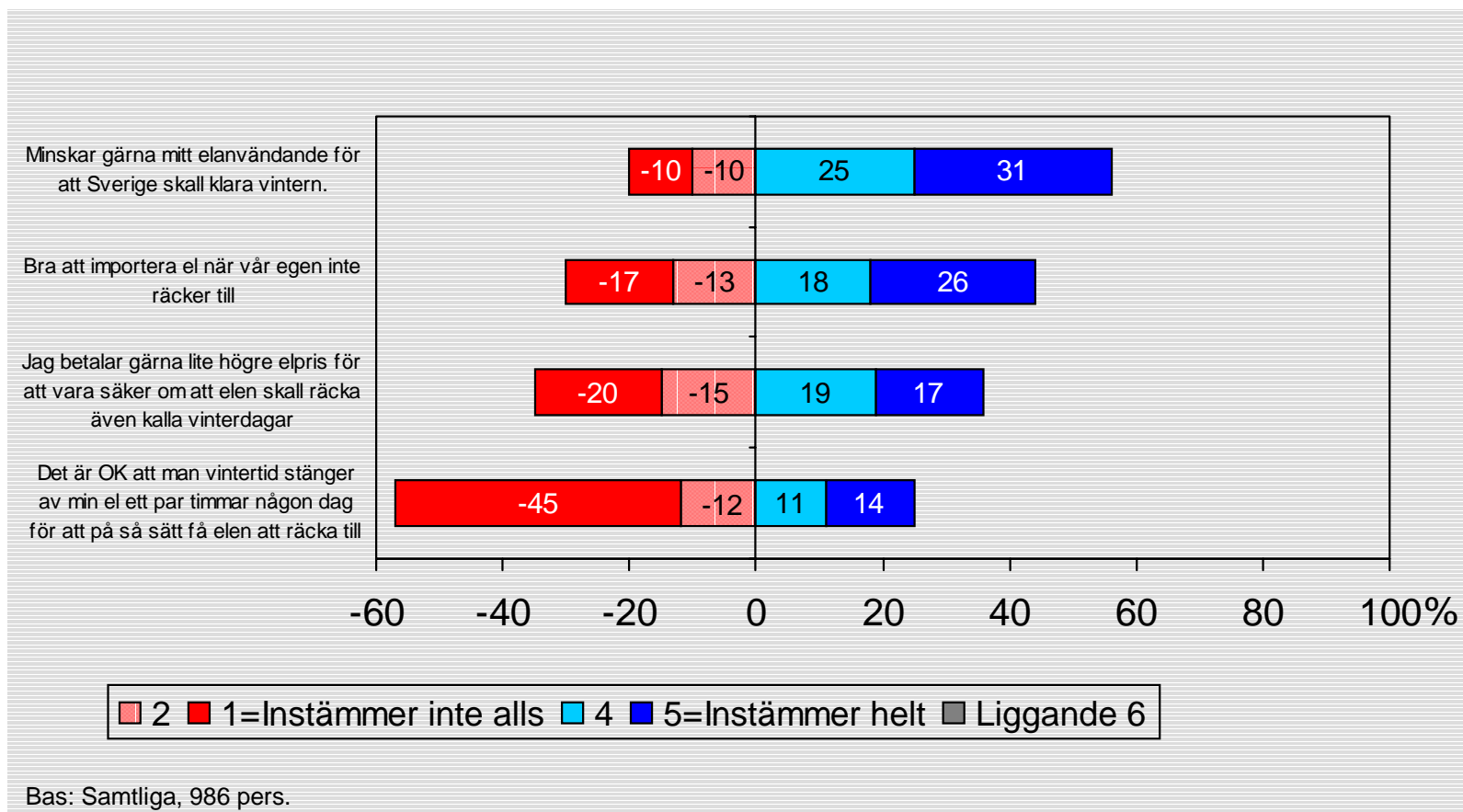
Det finns experter som tror att elen inte kommer att räcka till om det blir en kallt under lång tid. Vad anser du är mest rimligt att göra i en sådan situation?
 - Tror att elen kommer att räcka -



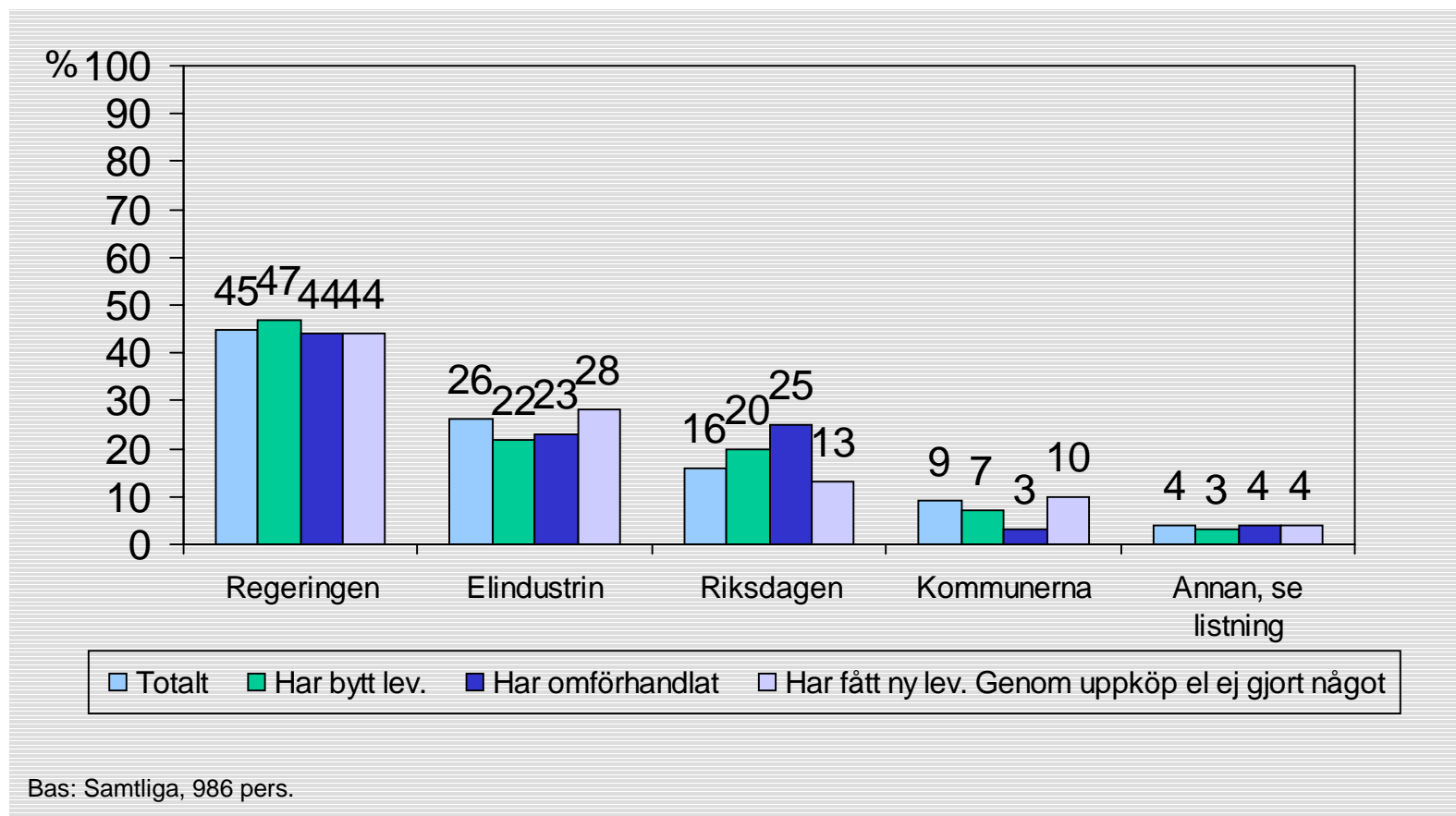
På lite längre sikt, vad ska Sverige göra för att få elen att räcka till?



Påståenden om vår energiförsörjning



Vem är ansvarig för att elen ska räcka till?



Sammanfattning

- El under vintern -

Hälften av konsumenterna tror att elen kommer att räcka i vinter

Bland de som inte tror att elen kommer att räcka, eller är tveksamma är åsikten att Sverige bör importera el vanligaste

De som tror att elen kommer att räcka säger högst andel att man bör minska användningen av el, denna åsikt är vanligast bland de som har bytt el

På längre sikt är det vanligast att konsumenterna tycker att Sverige bör bygga mer vindkraft, bygga ut kärnkraft, spara på olika sätt eller bygga ut vattenkraften

Knappt sex av tio kan tänka sig minska elanvändningen för att Sverige skall klara vintern

Nästan hälften av konsumenterna tycker att regeringen är ansvarig för att elen ska räcka till

Typ av uppvärmning i bostaden

Vilken typ av uppvärmning har du eller ni i er bostad?

