

2015-12-14 05:00 CET

Svenskt Kvalitetsindex om Energibranschen 2015

På lång sikt är trenden i kundnöjdhet positiv för energibranschen och kunderna är numera lika nöjda med sina elhandelsföretag som de är med sina banker. Branschen fortsätter även att successivt stärka sitt förtroende bland kunderna. Kombinationen av ett ökat kundfokus bland bolagen och en längre tid med låga elpriser kan vara några av förklaringarna till det.

Att bekräfta sina lojala kunder tycks vara något som elhandelsföretagen blivit betydligt bättre på under det senaste året vilket är positivt och gör skillnad för kundupplevelsen. Bäst i klassen på detta är Luleå Energi och OX2 Vindel medan Telinet Energi har utmaningar inom detta område.

Jämfört med andra branscher som SKI mäter har kunderna inom elhandel sällan kontakt med sina leverantörer och deras engagemang för produkten är förhållandevis lågt. Det gör att kunderna påverkas mycket av medias bild av branschen. – Ta Vattenfall som exempel, de kan ha en kundservice i världsklass men om kunderna inte är i kontakt med dem spelar det inte en avgörande roll. De ser bara ett bolag med ryggsäcken full av brunkol säger Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex.

Att som kund ha tillgång till transparenta och oberoende prisjämförelser är något som EU-Kommissionen trycker allt mer på. I Sverige finns krav på att elhandelsföretagen ska ange jämförelsepris som ska underlätta för konsumenter att jämföra pris på olika avtal. Hur upplever då kunderna möjligheterna till detta? Ungefär 4 av 10 kunder tycker att det finns goda möjligheter till bra jämförelser och majoriteten, 7 av 10 är mycket nöjda med sina elavtal. Det innebär att bra avtal går mot att bli en självklarhet för kunderna. Den dagen Nordisk slutkundsmarknad blir verklighet och alla Nordens elhandelsföretag har möjlighet att sälja el i Sverige blir det svårt för de

bolag som inte tänker nytt. - Kundnära elhandelsföretag som tänker kund i första hand och är innovativa i kundrelationen kommer bli vinnare på en marknad som idag kännetecknas av ett lågt engagemang, säger Johan Parmler.

Efter flera år av positiv utveckling för elnätsbolagen är kundnöjdheten i år oförändrad bland företagskunderna och något försämrad bland privatkunderna. Utmaningarna tycks vara stora för de större aktörerna. Deras kunder känner ett lågt förtroende för att verksamheten bedrivs på bästa sätt.

Det är ett svalt intresse bland kunderna för att producera egen el. Den skattereduktion för mikroproducenter som infördes vid årsskiftet i syfte att stimulera mer egen produktion av el tycks inte vara något som fångat villakundernas intresse. Hälften svarar att de inte alls är intresserade av att själva producera egen el.

Intervjuerna har genomförts via telefon under perioden oktober - november 2015 av EVRY. Personer i åldern 18 – 79 år som är bosatta i Sverige samt företag i Sverige med minst en anställd ingår i urvalet. Urvalen är tagna från PAR Konsument, PARAD samt kundregister. Totalt har 17 577 intervjuer genomförts.

VI VISAR VAD SOM DRIVER KUNDER ATT BLI OCH FÖRBLI KUNDER

Kontaktpersoner



Johan Parmler

Presskontakt

VD

johan.parmeler@kvalitetsindex.se

0731517598