



Strøm og strømlleverandører – kunnskap, erfaringer og holdninger i befolkningen

Befolkningsundersøkelse gjennomført av Norstat for Forbrukerrådet

April 2021

Utvalg og metode

Målgruppe og utvalg

Landsrepresentativt utvalg (internettbefolkning) 20 år+. Respondentene er rekruttert i Norstats web-panel, som består av ca. 81 000 personer som har tilgang til internett og som svarer på spørreundersøkelser regelmessig. Medlemmene i panelet er primært rekruttert via landsrepresentative telefonundersøkelser. Utvalget blir trukket tilfeldig og proporsjonalt i forhold til den enkelte landsdels befolkningstall og kvoteres på kjønn og fylke. Panelets sammensetning gjør at medlemmene er mest mulig representative for den norske befolkningen.

Resultatene er vektet på kjønn, alder og geografi.

Metode og tidsperiode feltarbeid

Datainnsamlingen ble gjennomført som web-intervju i april 2021.

Antall intervju

Totalt 1027 intervju med personer som er helt eller delvis ansvarlig for valg av strømleverandør i sin husstand. Menn og personer over 30 er noe overrepresentert i denne gruppen i forhold til befolkningen totalt sett.

Feilmarginer

Mellom $\pm 1,4$ og $\pm 3,2$ prosentpoeng ved 1000 intervju.

Feilmarginene for tall i undergrupper er større.

The background is a solid teal color. Overlaid on this are several concentric, rounded rectangular outlines in a lighter shade of teal, creating a tunnel-like effect. A white speech bubble with a pointed tail is positioned on the left side, containing the text.

Kunnskap om
egne strømvtaler
og strømpriser

Innledning til respondentene

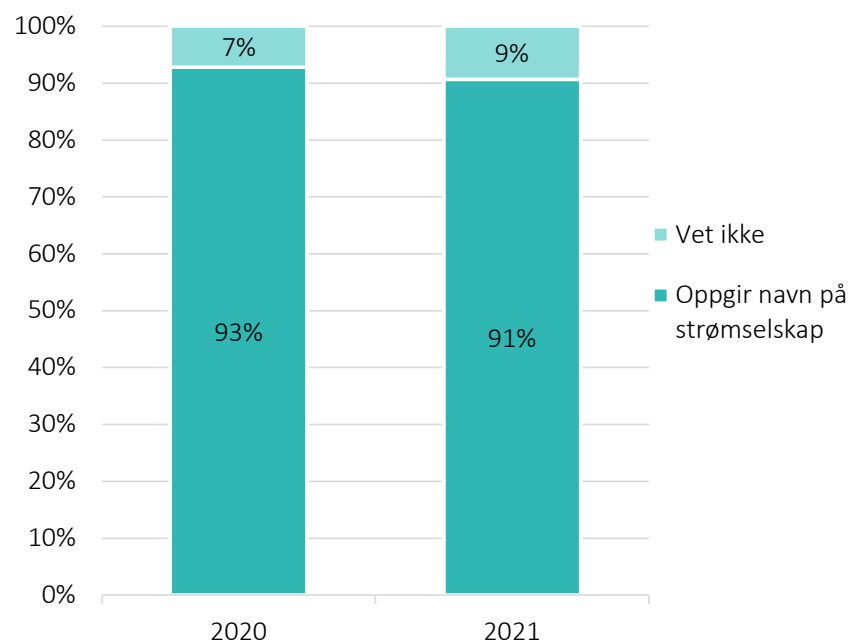
Strømregningen din består av to deler; nettleie og selve strømmen. Nettleie er det du betaler til din lokale nettleverandør for å få fraktet strøm fram til huset ditt. I tillegg betaler du for selve strømmen du bruker, og du kan selv velge strømleverandør. Denne undersøkelsen handler om strøm og strømleverandører, og ikke om nettleie.

Vi ber om at du svarer basert på din egen hukommelse, uten å lete opp informasjonen vi etterspør.

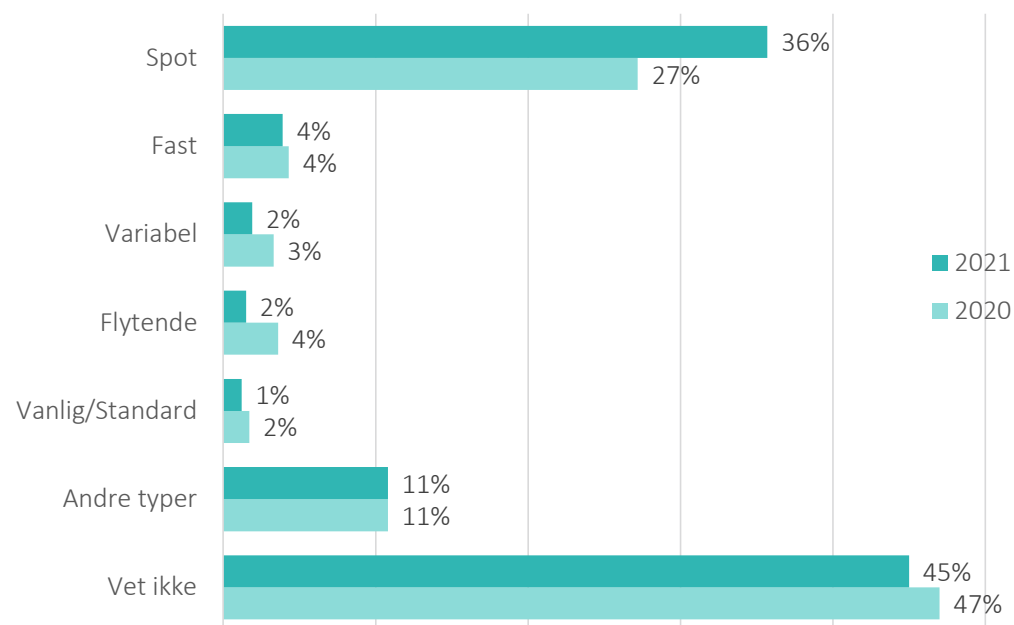
De aller fleste vet hvilket *strømselskap* de har avtale med, men bare litt over halvparten kan svare uhjulpet på hvilken *type strømvavtale* de har.



Hvilket strømselskap har du/din husstand avtale med?



Hvilken type strømvavtale har din husstand?

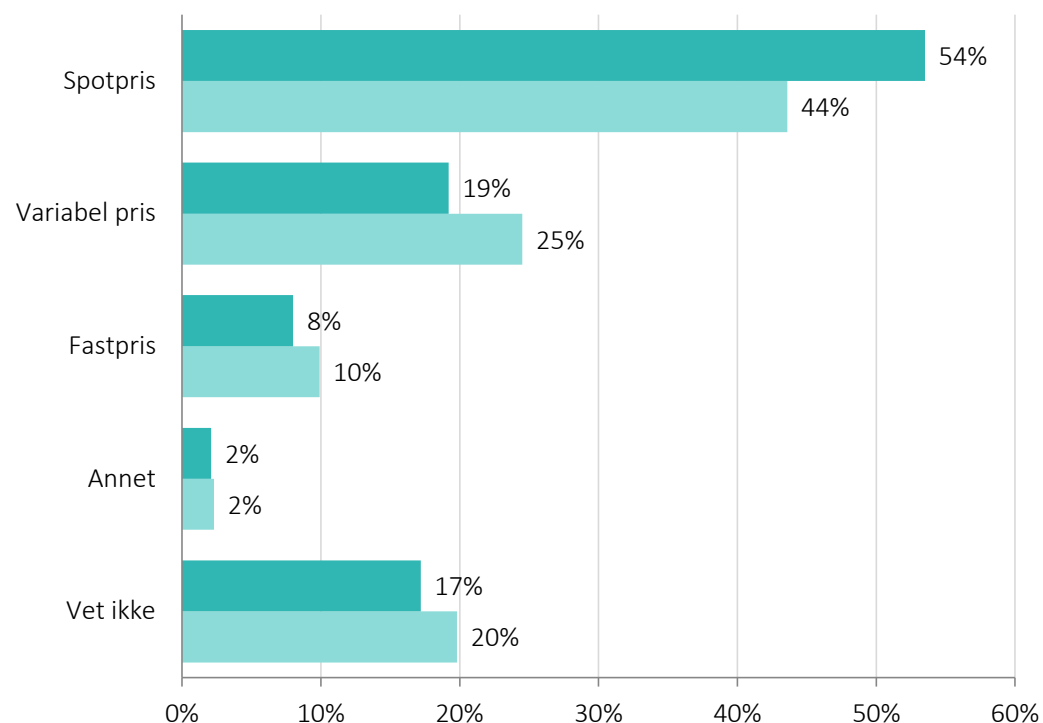


N = 1027 intervju (alle spurte)



Hvilken av følgende strømvavtaler har du/din husstand?

Hvilken av følgende strømvavtaler har du/din husstand?



Spotpris er den typen strømvavtale flest svarer at de har når vi oppgir svaralternativer



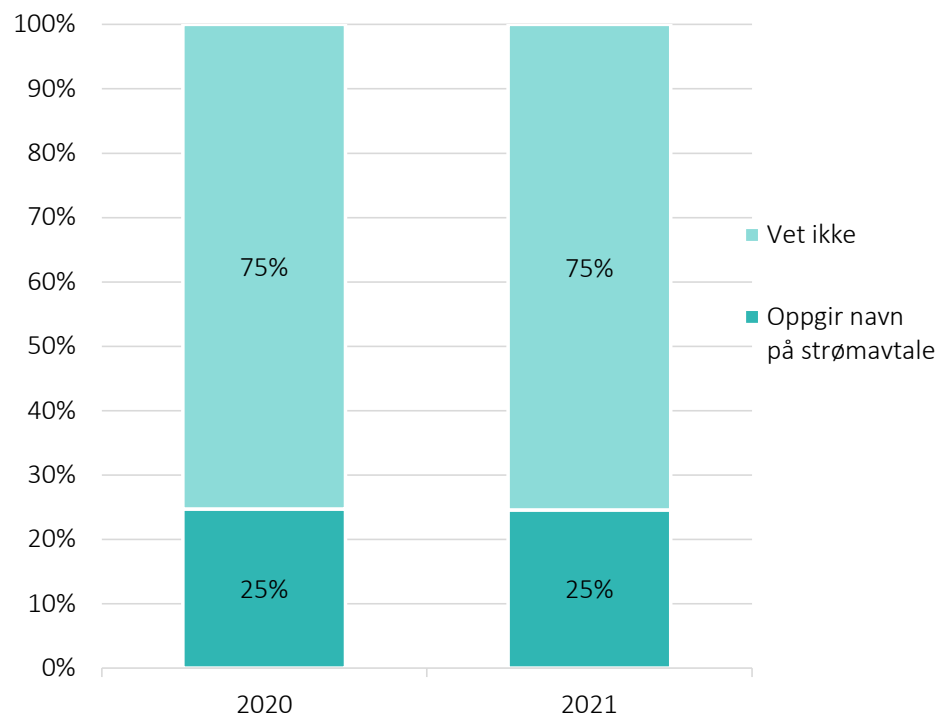
...men fortsatt svarer nesten én av fem at de ikke vet hva slags strømvavtale de har.

N = 1027 intervju (alle spurte)



Hvilken av følgende strømavtaler har du/din husstand?

Vet du navnet på strømavtalen du/din husstand har?



N = 1027 intervju (alle spurte)



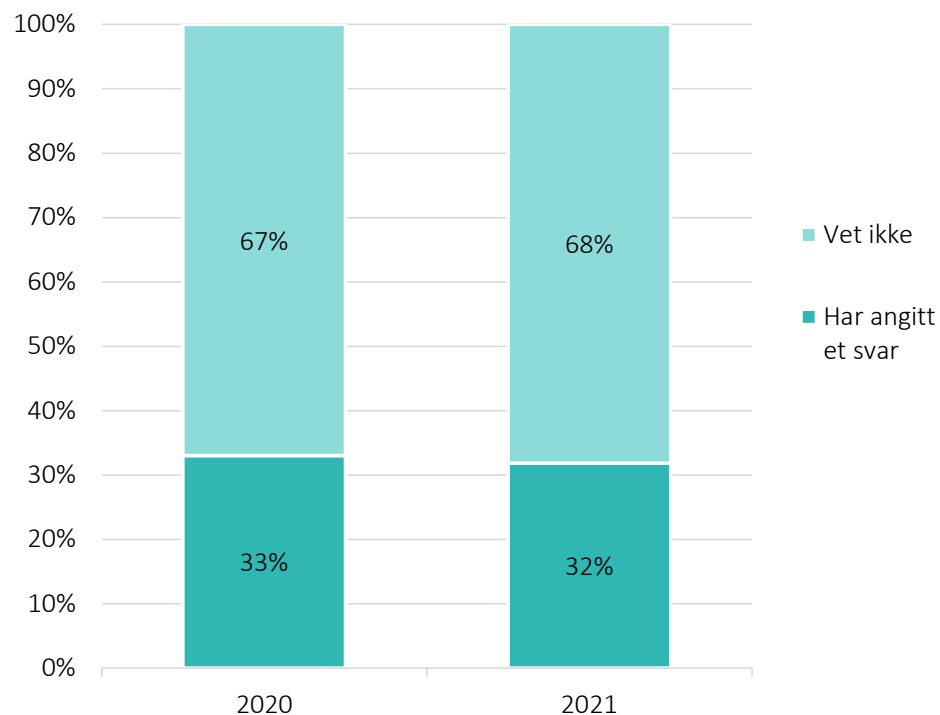
De som i størst grad kan oppgi navn på strømavtale er

- Menn
- Personer over 45 år
- Bor ikke i Oslo
- Personer som byttet for under ett år siden

1 av 3 kan oppgi hva spotprisen på strøm er



Vet du omtrent hva spotprisen på strøm er i dag?



N = 1027 intervju (alle spurte)

2 av 3 kan ikke angi en omtrentlig spotpris på strøm den dagen de ble spurt.

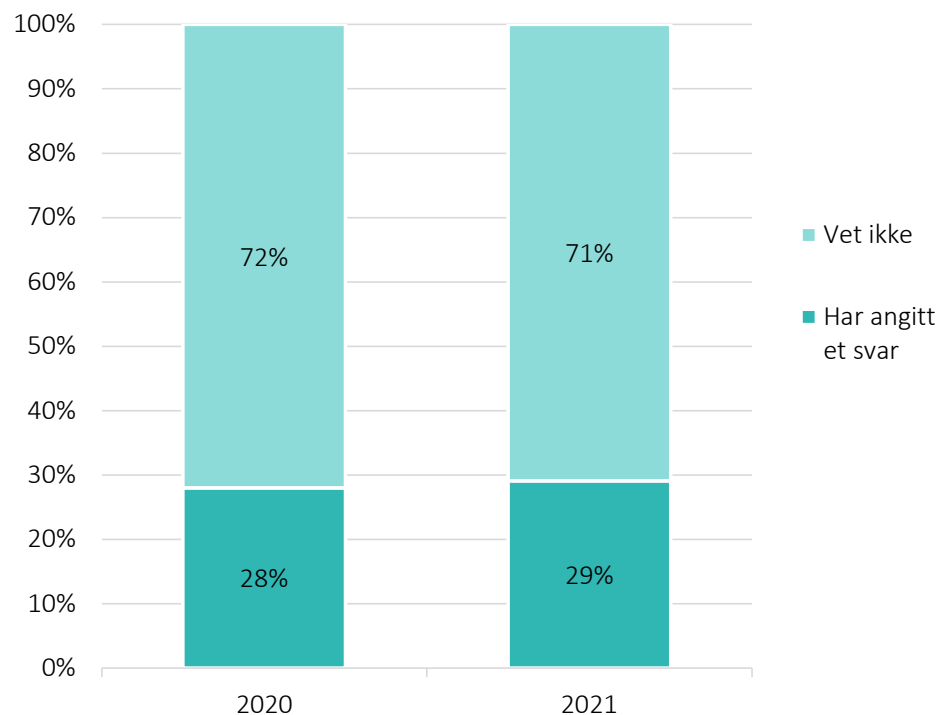
Blant de som har angitt et svar, er det kun en mindre andel (28 prosent) som svarer innenfor prisintervallet spotprisen lå på i perioden undersøkelsen ble gjennomført.

Alt i alt ser det ut til at de færreste nordmenn (anslagsvis 5 prosent) har oversikt over spotprisen på strøm en tilfeldig valgt dag.

Under en tredjedel av de som har spotprisavtale vet hva prispåslaget er



Vet du hvor stort prispåslag per kWh din strømvtale har?



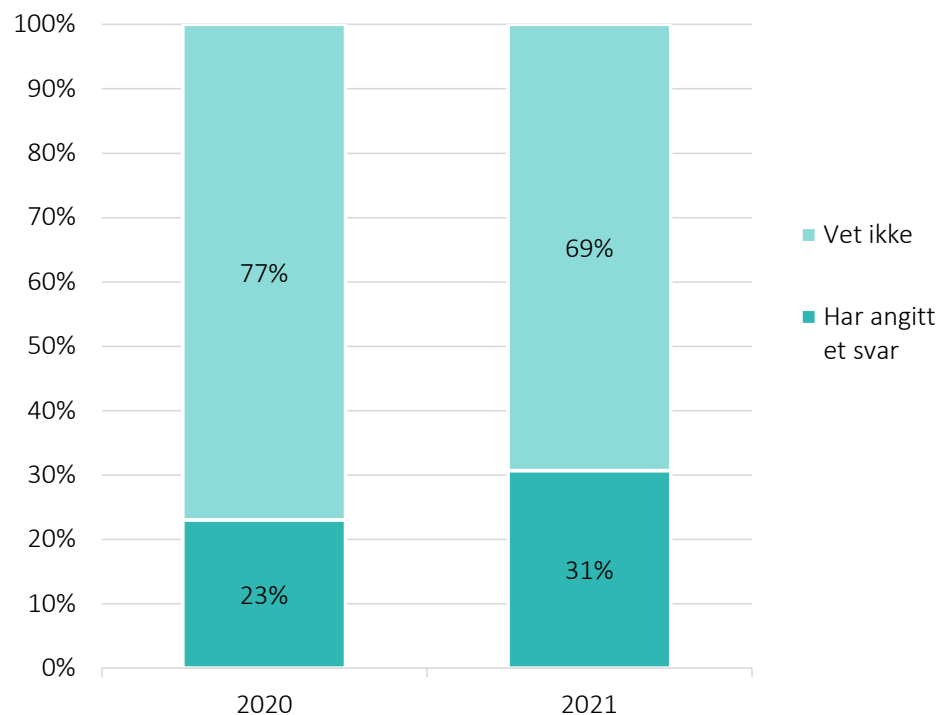
N = 550 intervju (har spotprisavtale)



Kun en liten andel vet pris per kWh for strømavtale

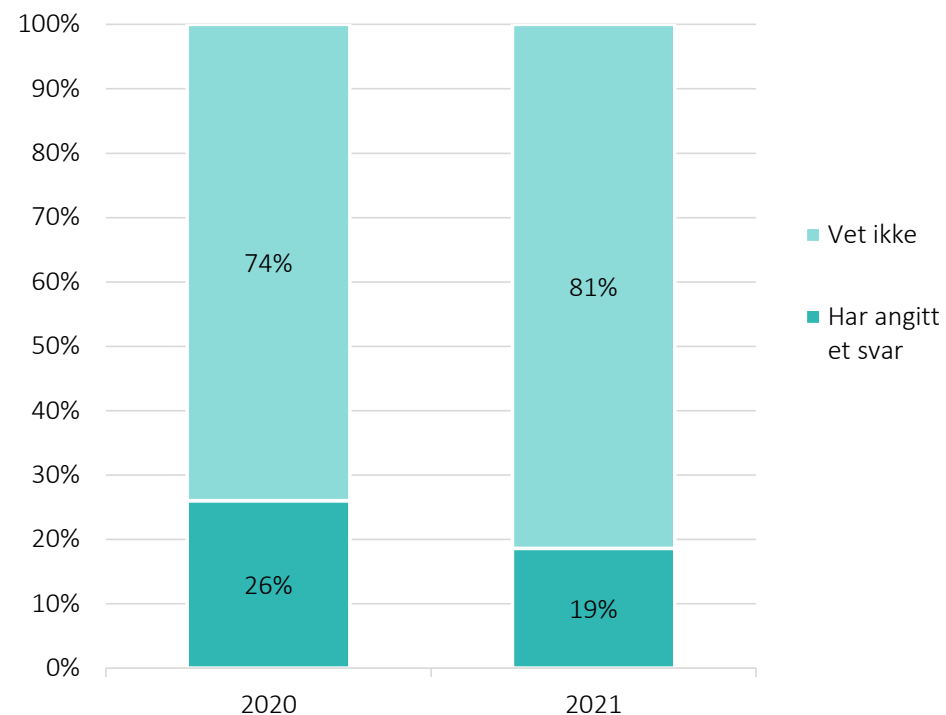


Vet du hva du betaler per kilowatttime (kWh) i din fastprisavtale på strøm?



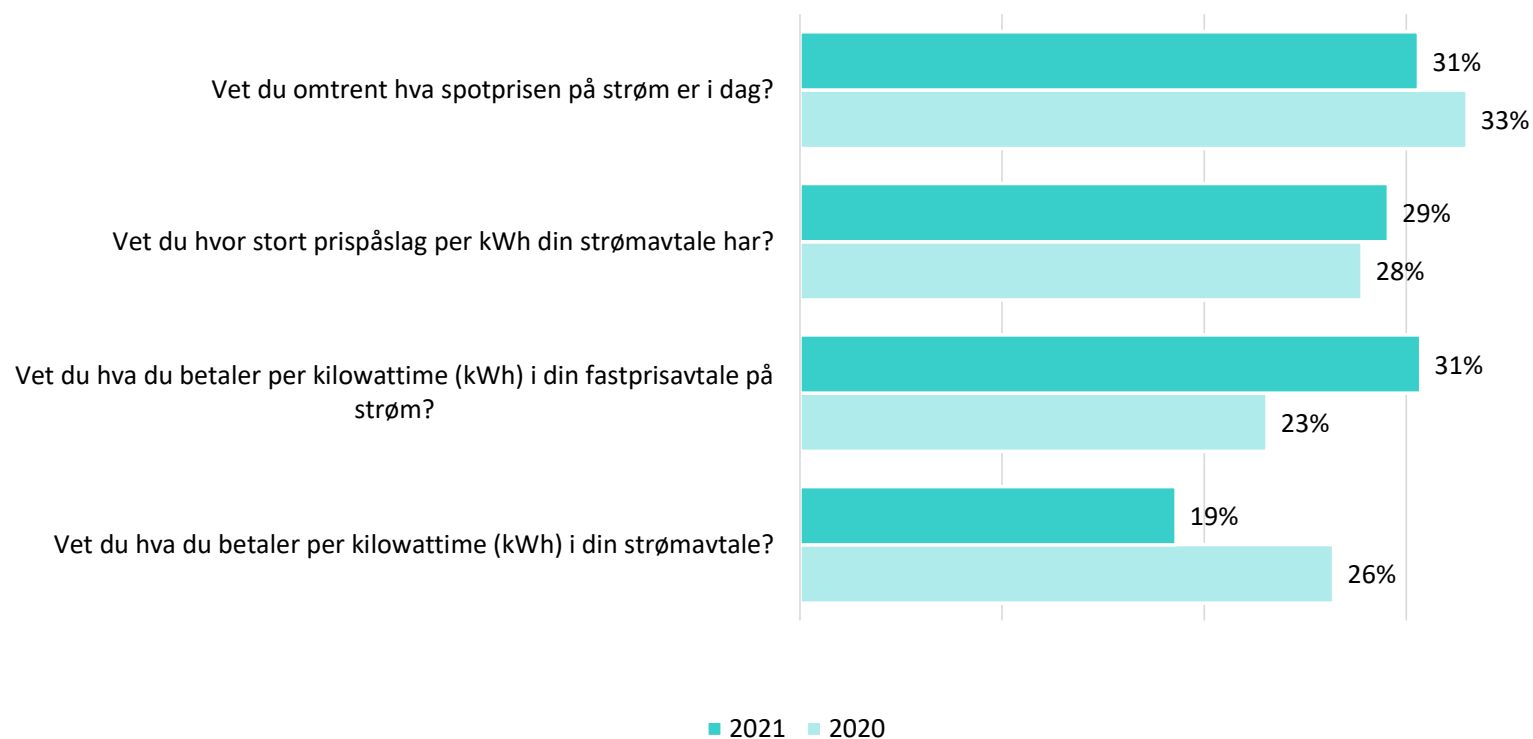
N = 82 intervju (har fastprisavtale)

Vet du hva du betaler per kilowatttime (kWh) i din strømavtale?



N = 197 intervju (har strømavtale med variabel pris)

Kunnskap om strømpriser



N=1 059 intervju (alle spurte)

N=462 (har spotprisavtale)

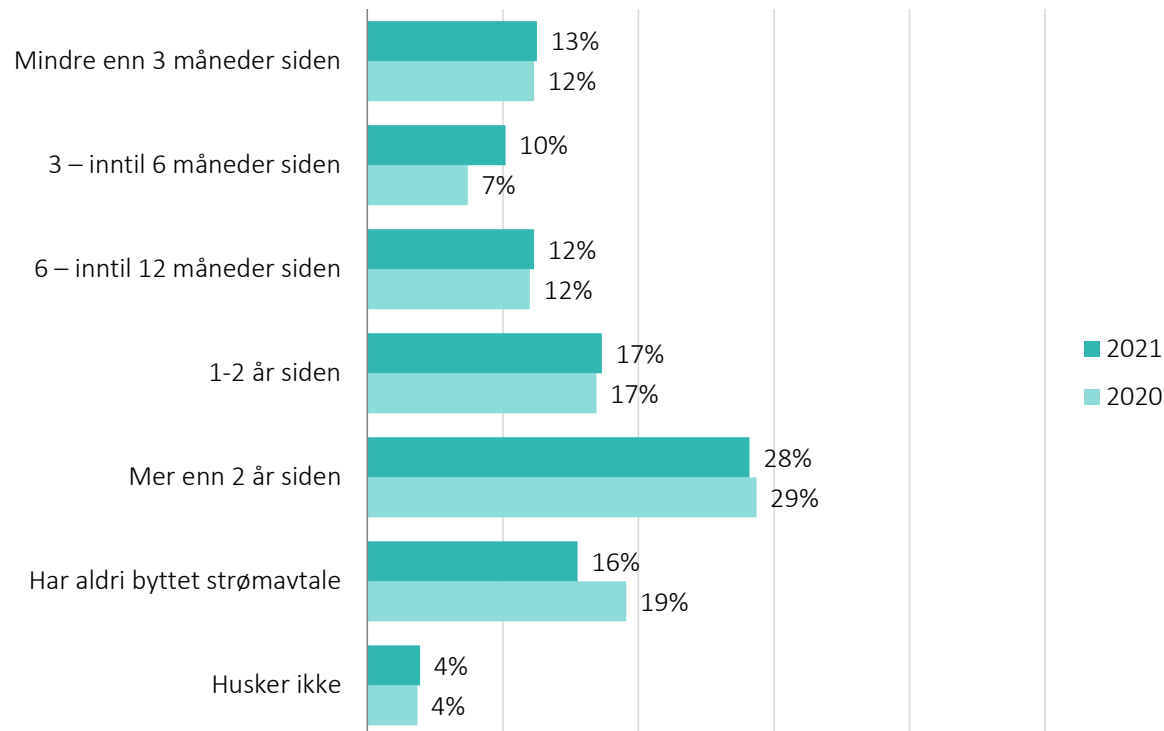
N=105 (har fastprisavtale)

N=259 (har strømvaktale med variabel pris)



Valg av
strømlleverandør
og strømvatle

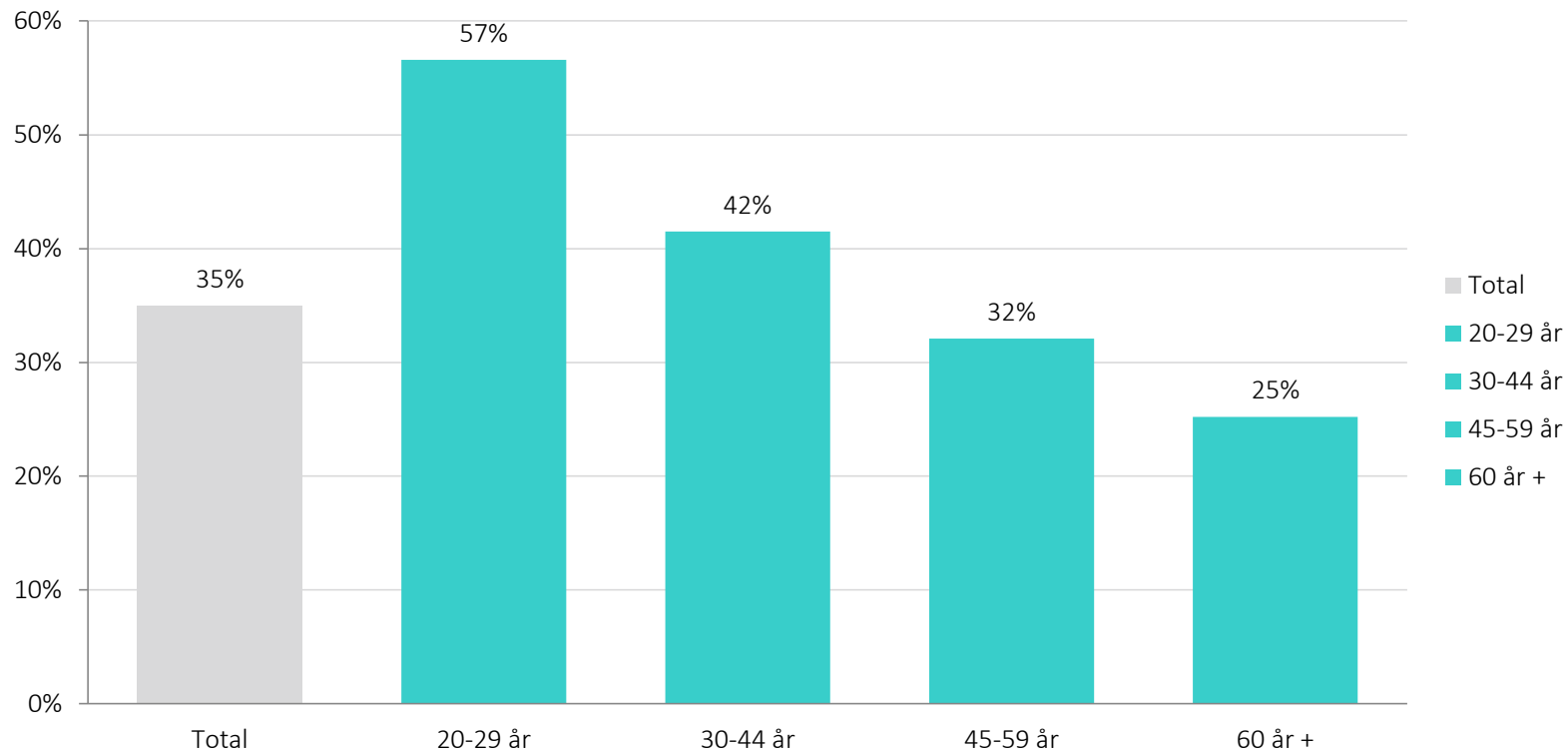
Omtrent når byttet du/din husstand strømavtale sist?



N = 1027 intervju (alle spurte)



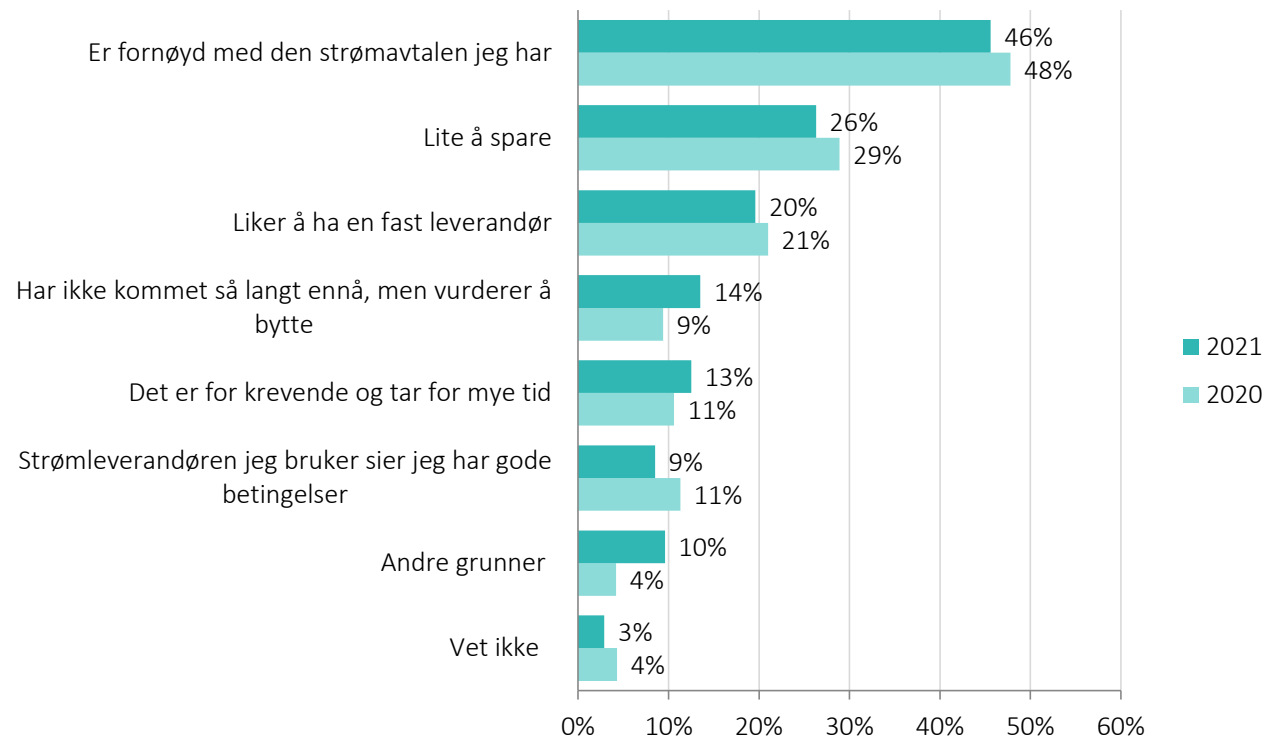
Omtrent når byttet du/din husstand strømavtale sist?



N = 1027 intervju (alle spurte)



Hvorfor har du ikke byttet strømvaktale i løpet av de siste årene?



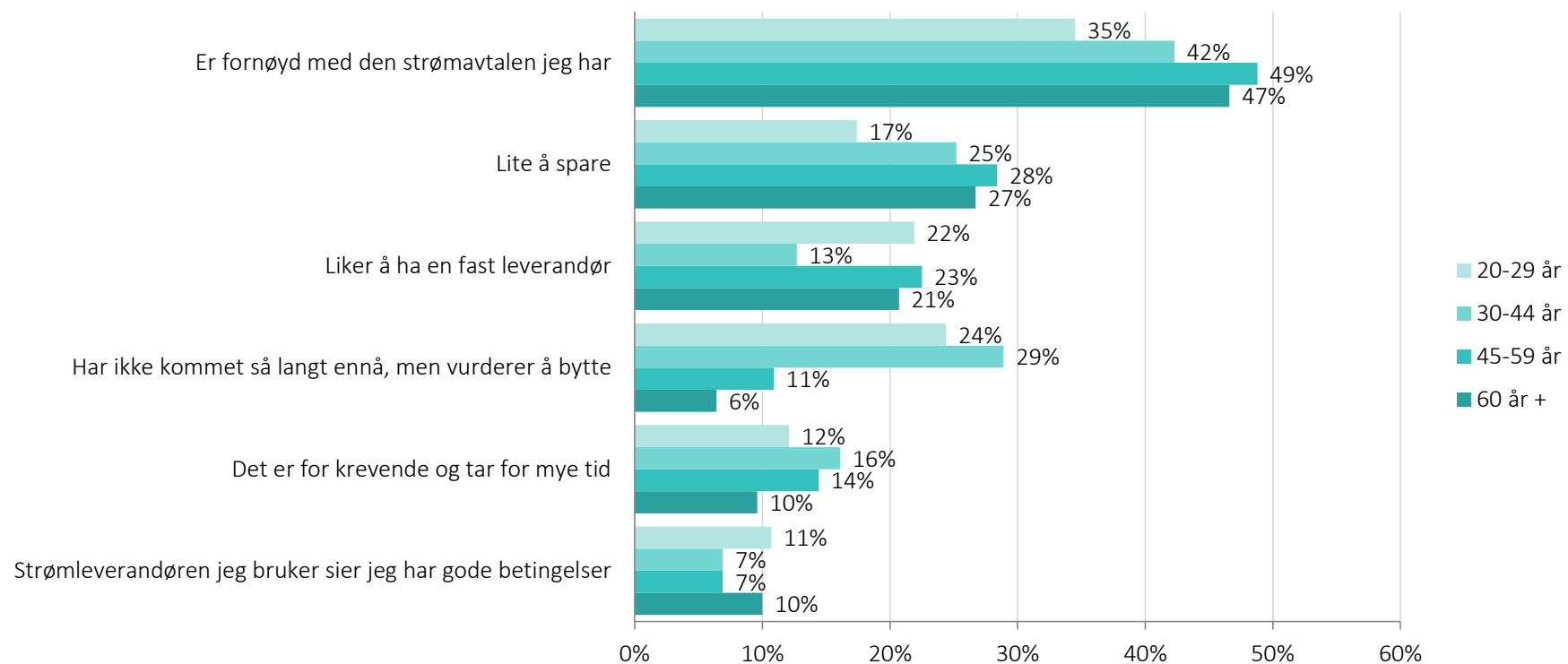
Nesten halvparten av de som ikke har byttet strømvaktale sier de er fornøyd med den avtalen de har.

Blant de som oppgir «andre grunner» er det mange som vil støtte lokale aktører, eller som opplever strømmarkedet som vanskelig å orientere seg i.

N = 449 intervju (har ikke byttet strømvaktale siste to år)



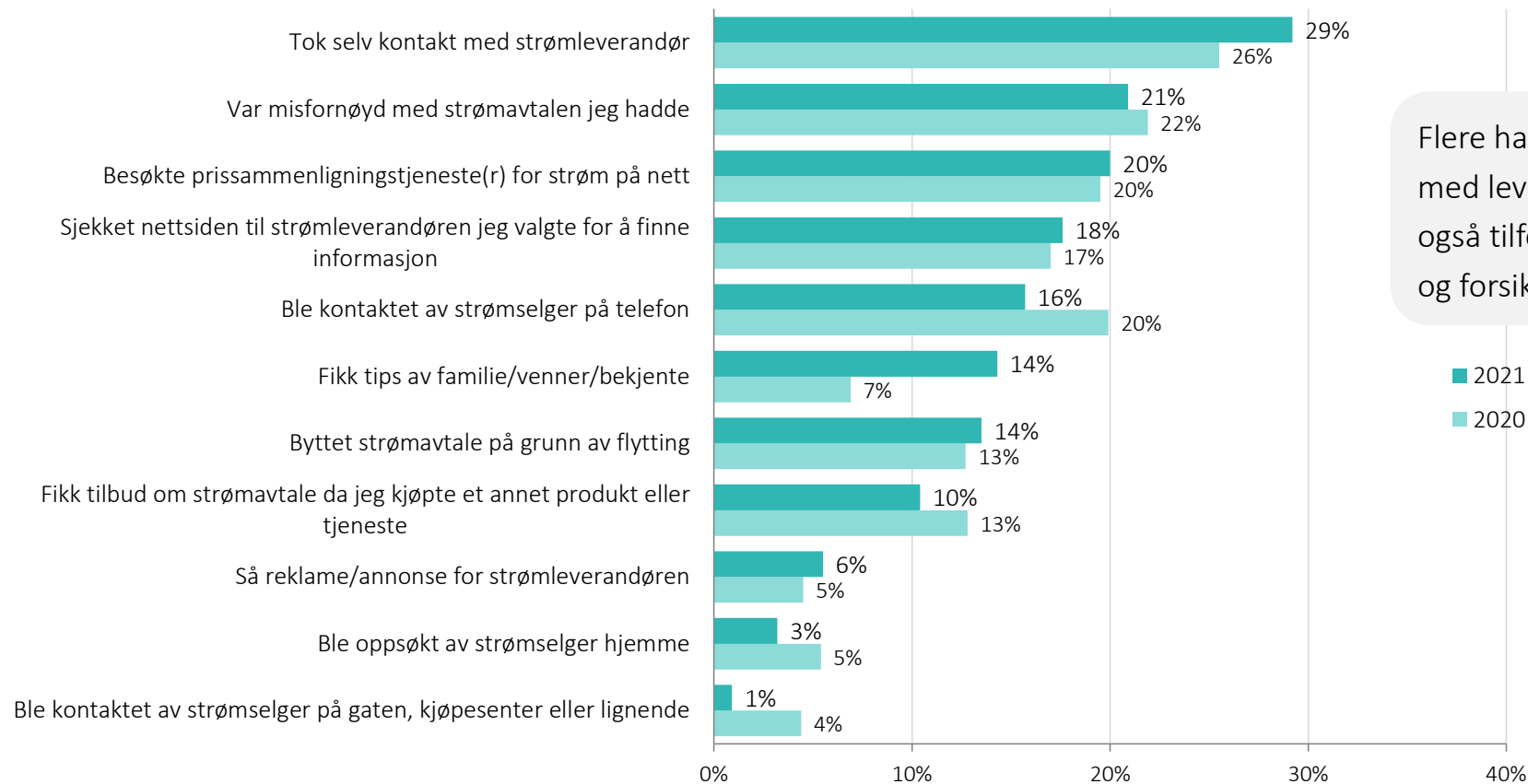
Hvorfor har du ikke byttet strømvaktale i løpet av de siste årene?



N = 449 intervju (har ikke byttet strømvaktale siste to år)



Opplevde du eller gjorde du noe av dette sist gang du/husstanden byttet strømvaktale sist gang?



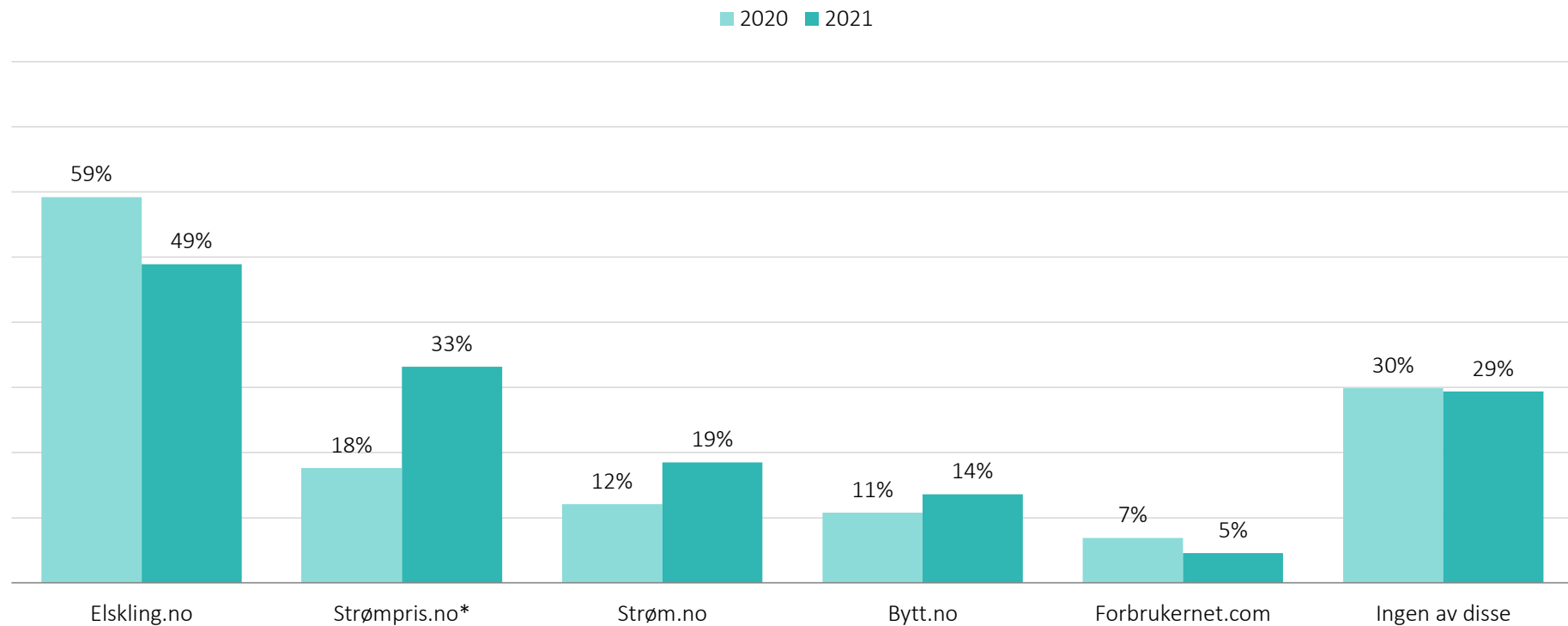
Flere har selv tatt kontakt med leverandør, dette var også tilfelle for bytte av bank- og forsikringstjenester i 2020

■ 2021
■ 2020

N = 537 intervju (har byttet strømvaktale siste to år)



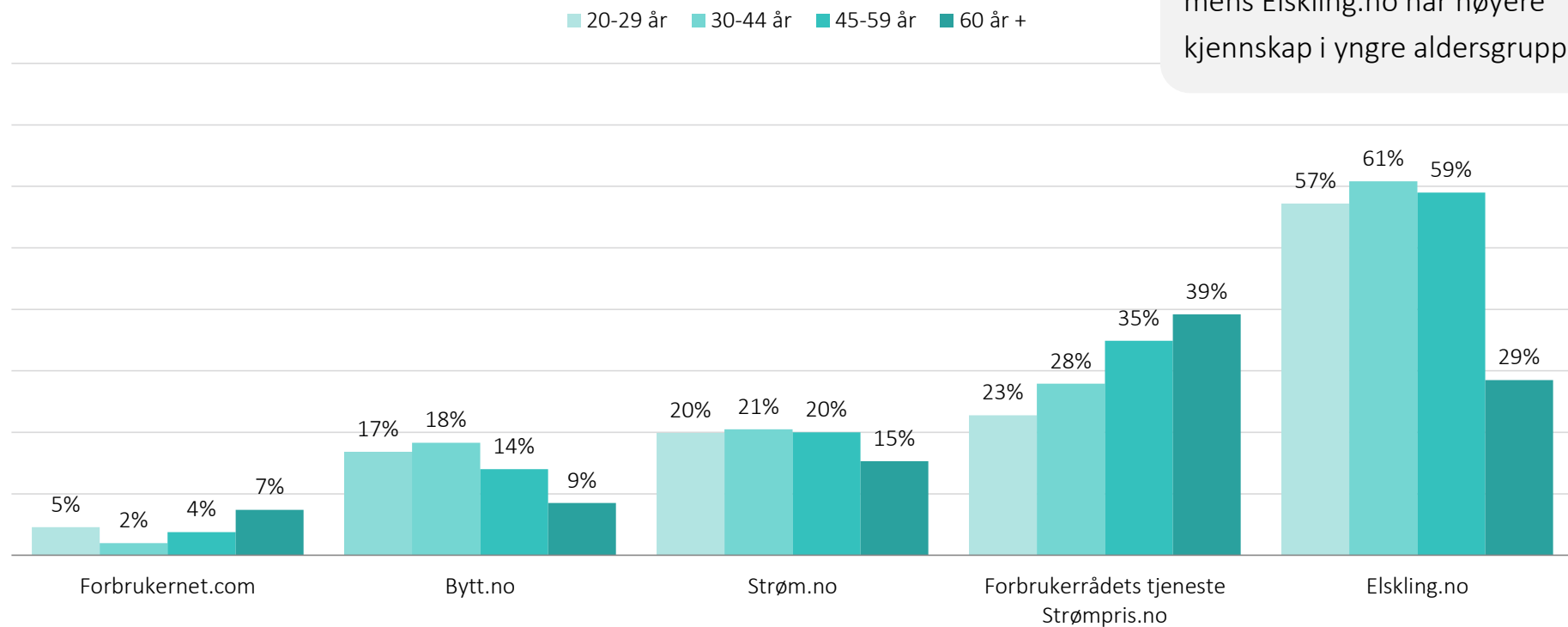
Hvilke av disse prissammenligningstjenestene for strømpriser kjenner du til eller har du hørt om?



**I 2021 ble det spurt om «Forbrukerrådets tjeneste Strømpris.no»
N = 1027 intervju (alle spurte)*

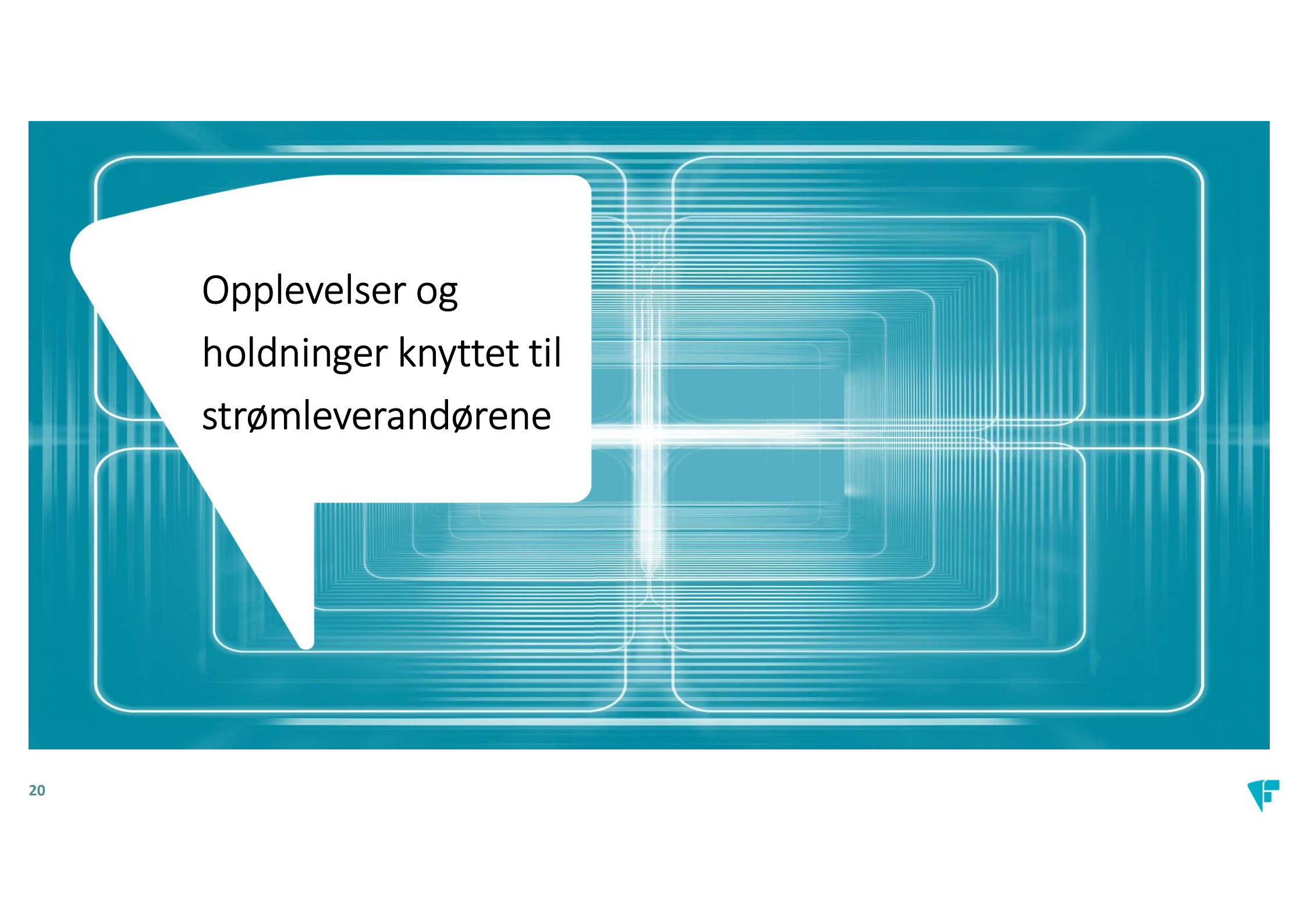


Hvilke av disse prissammenligningstjenestene for strømpriser kjenner du til eller har du hørt om?



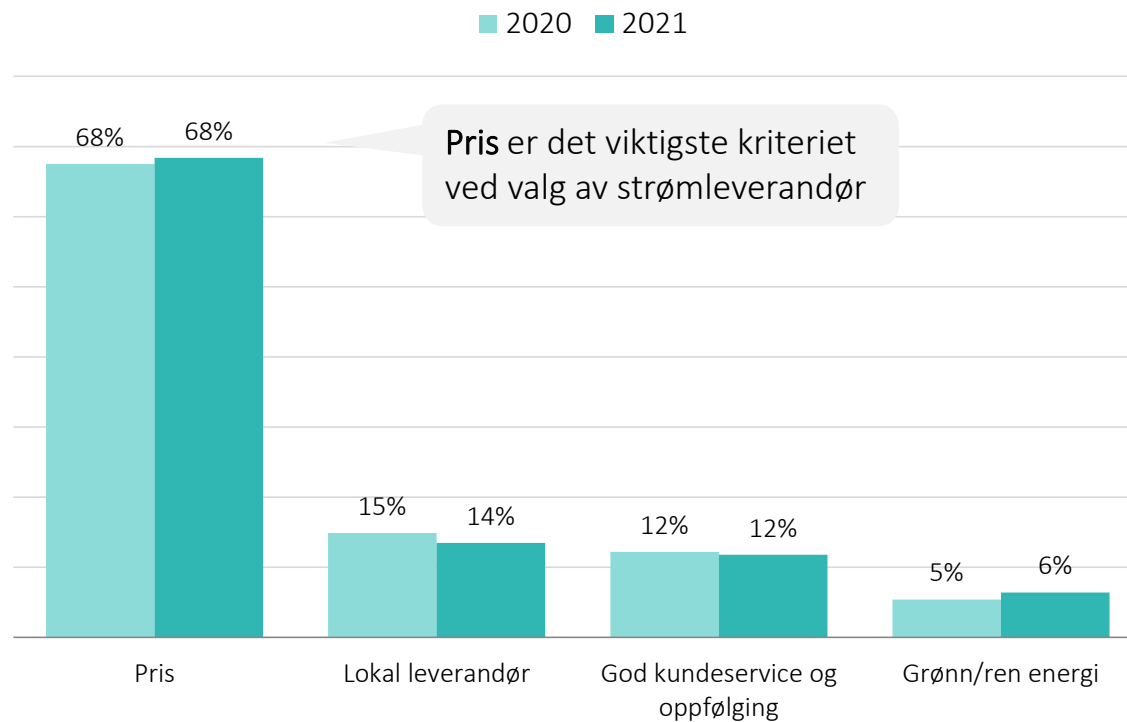
Flere eldre kjenner til Strømpris.no, mens Elskling.no har høyere kjennskap i yngre aldersgrupper.

*I 2021 ble det spurt om «Forbrukerrådets tjeneste Strømpris.no»
N = 1027 intervju (alle spurte)

The background is a solid teal color. Overlaid on this are several concentric, rounded rectangular outlines in a lighter shade of teal, creating a tunnel-like effect. A white speech bubble with a pointed tail is positioned on the left side, containing the text.

Opplevelser og
holdninger knyttet til
strømlleverandørene

Hvilken av disse faktorene er viktigst for deg ved valg av strømleverandør?



Lokal leverandør som avgjørende valgkriterium er viktigere jo mer landlig man bor:

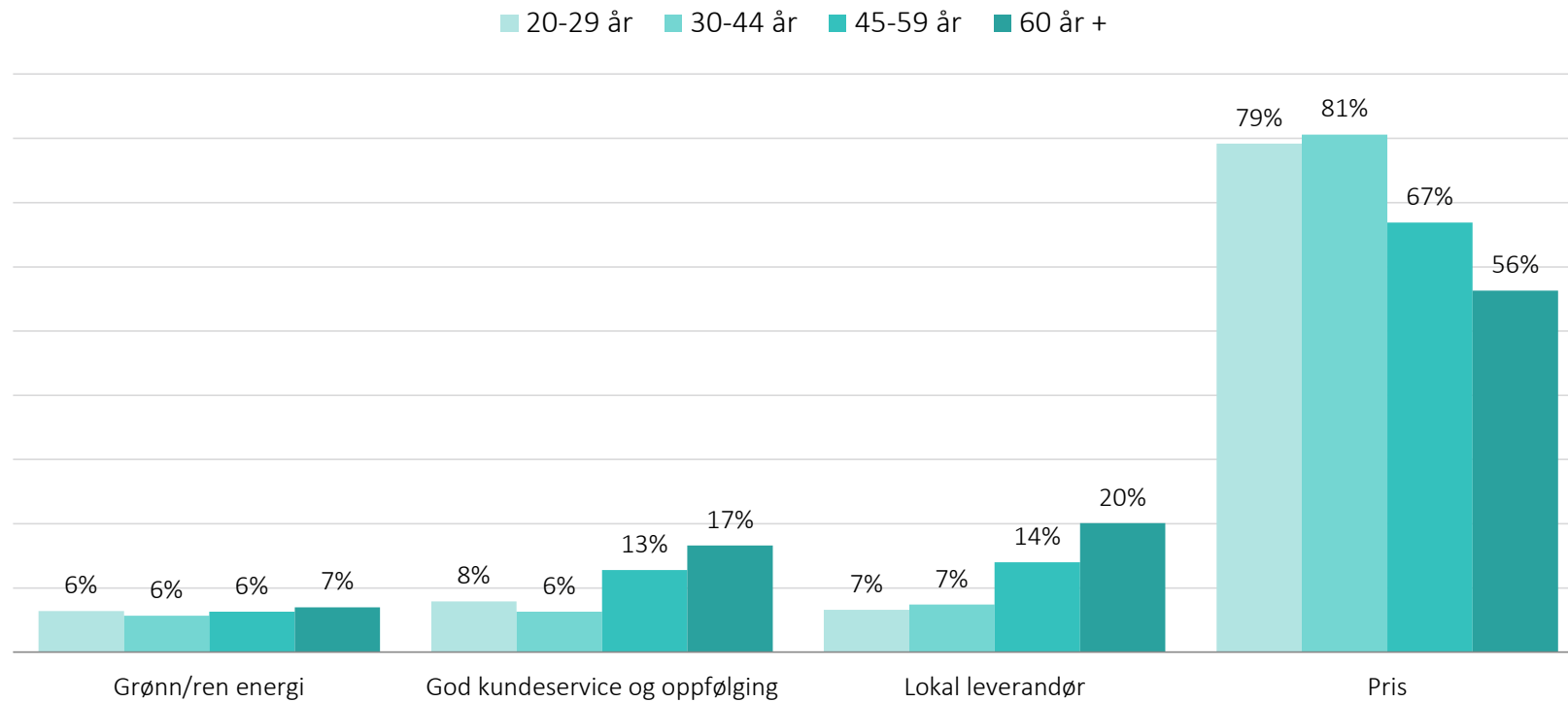
- Oslo: 3 prosent
- Større by: 8 prosent
- Mindre by: 18 prosent
- Tettsted: 17 prosent
- Landsbygda: 24 prosent

Hvor er innbyggerne mest opptatt av **grønn/ren energi** når de velger strømleverandør?

- Nord-Norge: 10 prosent
- 60+ år: 7 prosent

N = 1027 intervju (alle spurte)

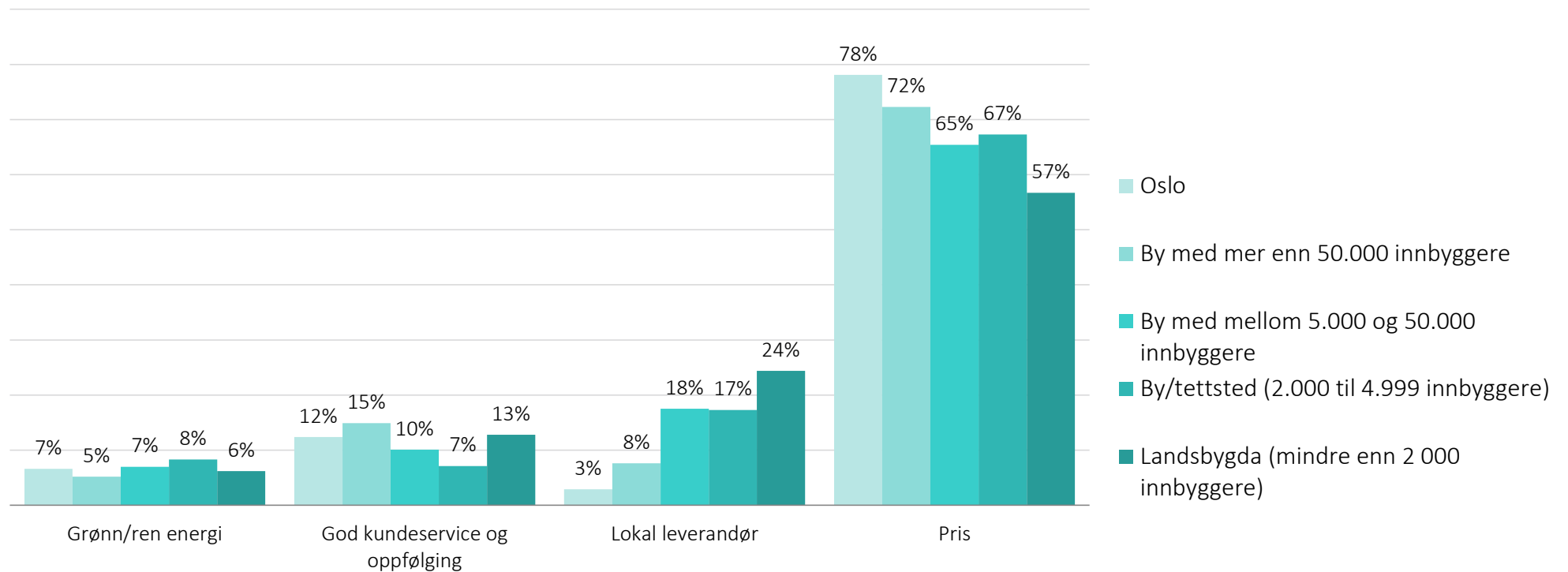
Hvilken av disse faktorene er viktigst for deg ved valg av strømleverandør?



N = 1027 intervju (alle spurte)



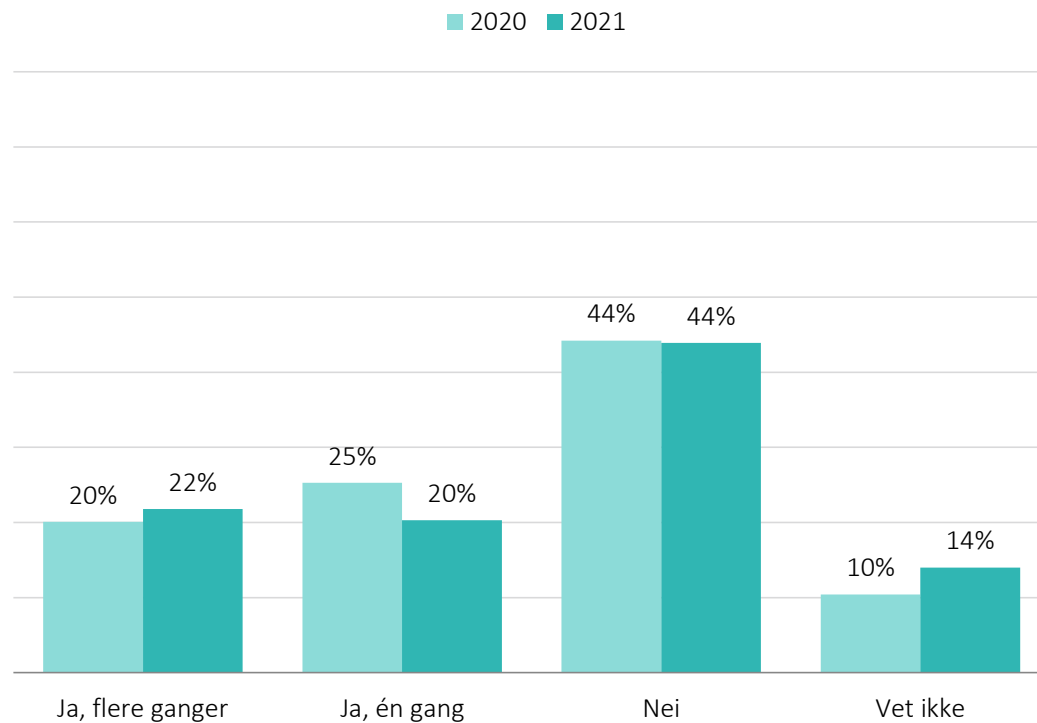
Hvilken av disse faktorene er viktigst for deg ved valg av strømleverandør?



N = 1027 intervju (alle spurte)



Tenk på de gangene du/husstanden har byttet strømavtale.
Har du noen gang følt deg lurt når du kjøpte strøm?



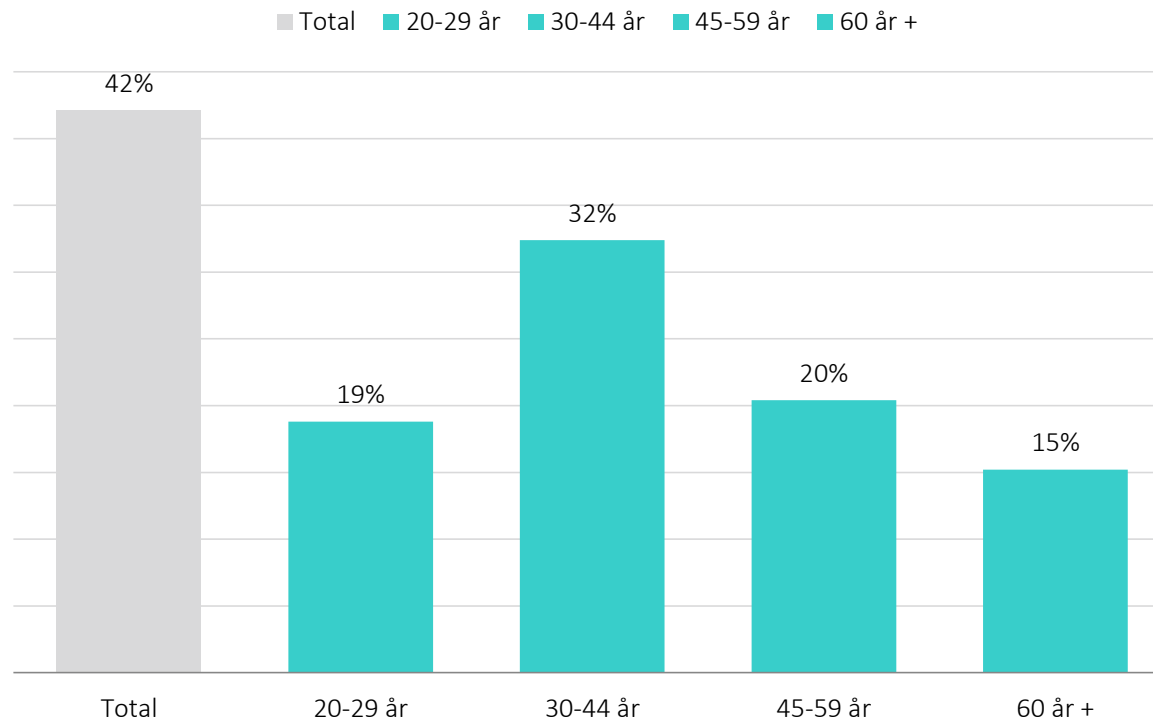
42 prosent av alle som har byttet strømavtale har følt seg lurt når de kjøpte strøm.

De fleste nevner årsaker relatert til økt pris/høyere kostnader eller avtalebrudd og villedende informasjon.

N = 1027 intervju (alle spurte)



Tenk på de gangene du/husstanden har byttet strømavtale.
Har du noen gang følt deg lurt når du kjøpte strøm?



Aldersgruppen 30-44 år har oftest følt seg lurt da de kjøpte strøm

N = 1027 intervju (alle spurte)



Hvorfor følte du deg lurt da du kjøpte strøm? Eksempler på svar.

Følte nå sist at jeg gikk på et luretilbud, hvor avtalen var gratis strøm i 2 mnd. Og har liten oversikt over avtalen jeg inngikk.

De skrudde opp prisen, og lurte meg og flere i forhold til avtalen.

Virker til å være skjulte avgifter uansett hvor ofte de sier kun spotpris etc. Mye ukjente ord og uttrykk som kun brukes i strømmarkedet som er vanskelig å forstå da de ikke er selvforklarende. I tillegg er selger veldig pågående og man føler seg nesten tvunget til å takke ja til alle tilbudene man får.

Selskapet sa det var billig, men når det kommer forbrukerundersøkelser så viser det seg at de havner langt ned på listen. Skjedd to ganger, veldig dumt. Ønsker meg ærlige avtaler

Fordi selgerne formidler tilbudet sitt på en innpakket måte, hvor de bevisst unnlater å fortelle om visse deler av strømvartalen.

Vi ble låst fast til avtalen i hele 3 år, uten å være klar over det. Det sto med svært liten skrift og ble ikke nevnt noe om bindingstid ved avtaleinngåelsen.

Det er mange faguttrykk, og telefonsalg gjør at man blir overrumplet. Det kjøres på med tilbudspris, mens den reelle prisen kanskje ikke er så forskjellig fra den du egentlig hadde. Det snakkes også negativt om konkurrenter og deres m.føring.

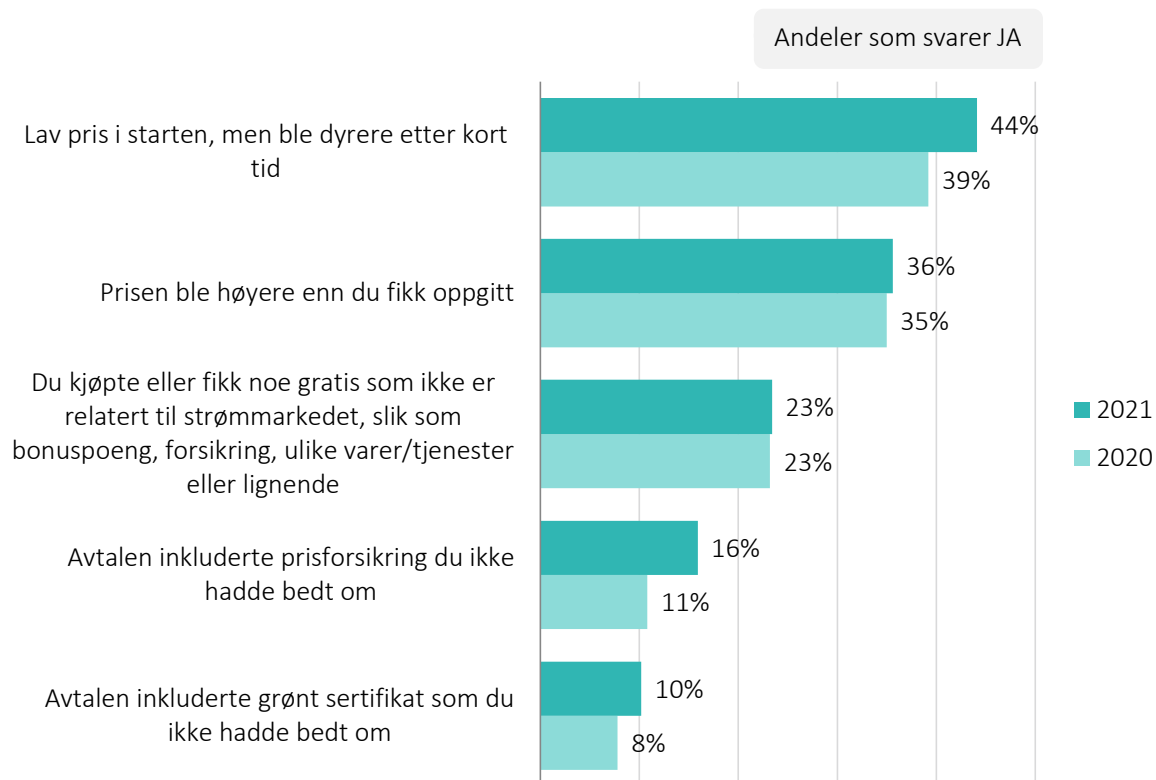
Prisen endret seg drastisk etter kun 2 mnd. Aldri hatt så høy strømrregning.

Forstår ikke prisingen. Altfor komplisert. I tillegg er det ofte litt sleske selgere som ikke vekker mye tillit

N = 432 intervju (har følt seg lurt når de kjøpte strøm)



Opplevde du eller gjorde du noe av dette sist gang du/husstanden byttet strømavtale sist gang?



44% fikk lav pris i starten, men erfarte at det ble dyrere etter kort tid.

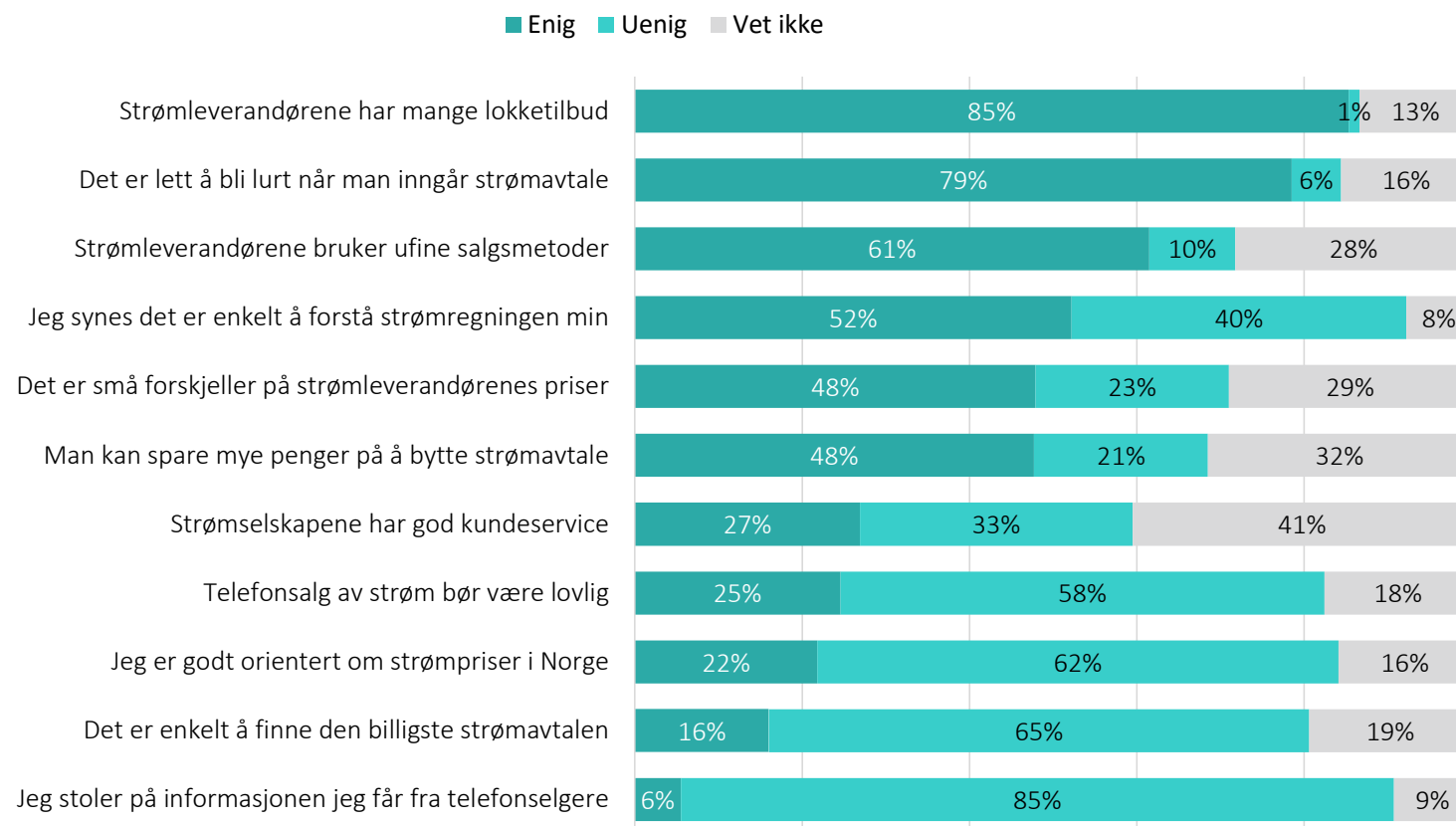
36% opplevde at faktisk pris ble høyere enn hva de fikk oppgitt.

N = 867 intervju (har byttet strømavtale)





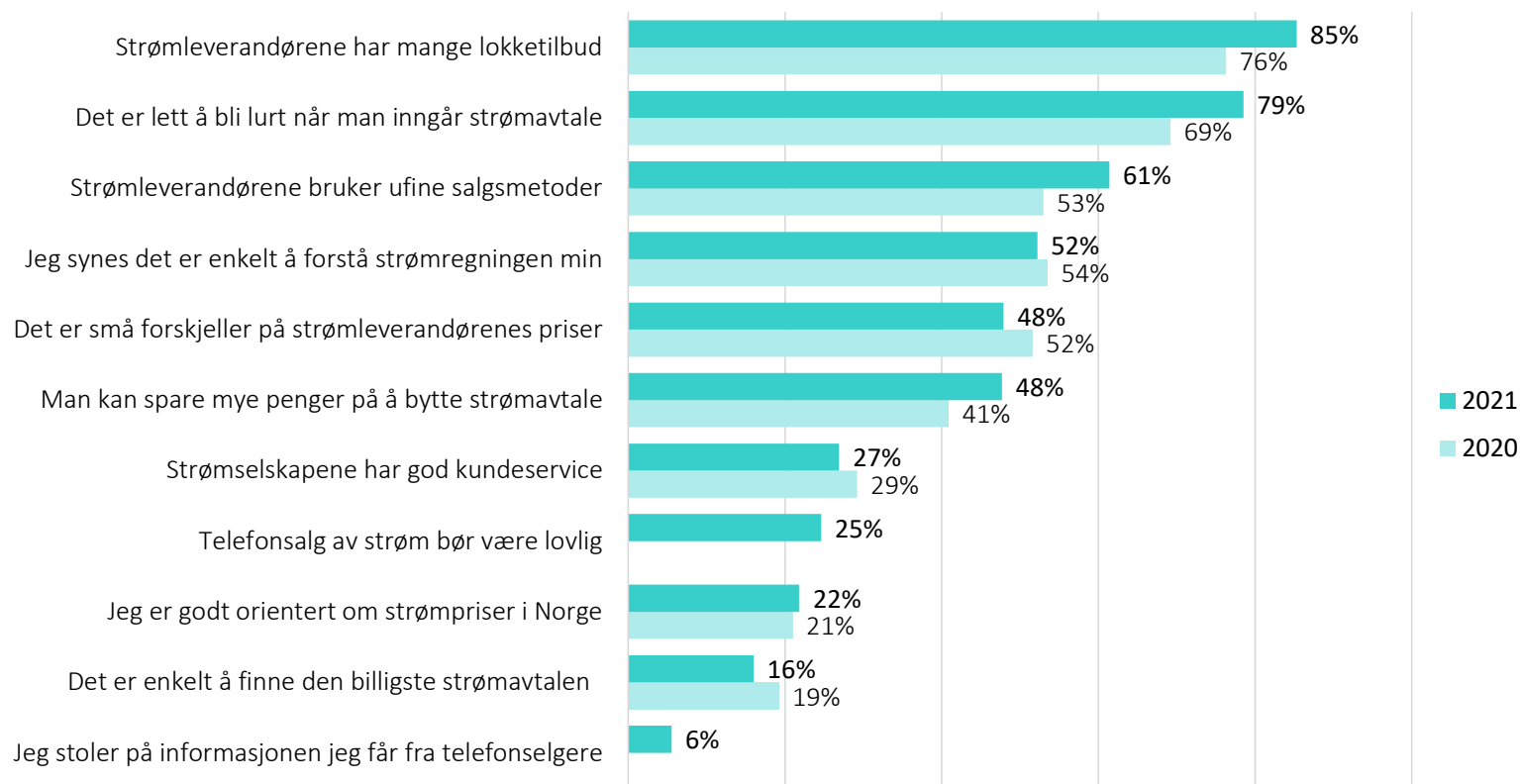
Andeler som sier seg enig i utsagn om strømmarkedet



N = 1027 intervju (alle spurte)



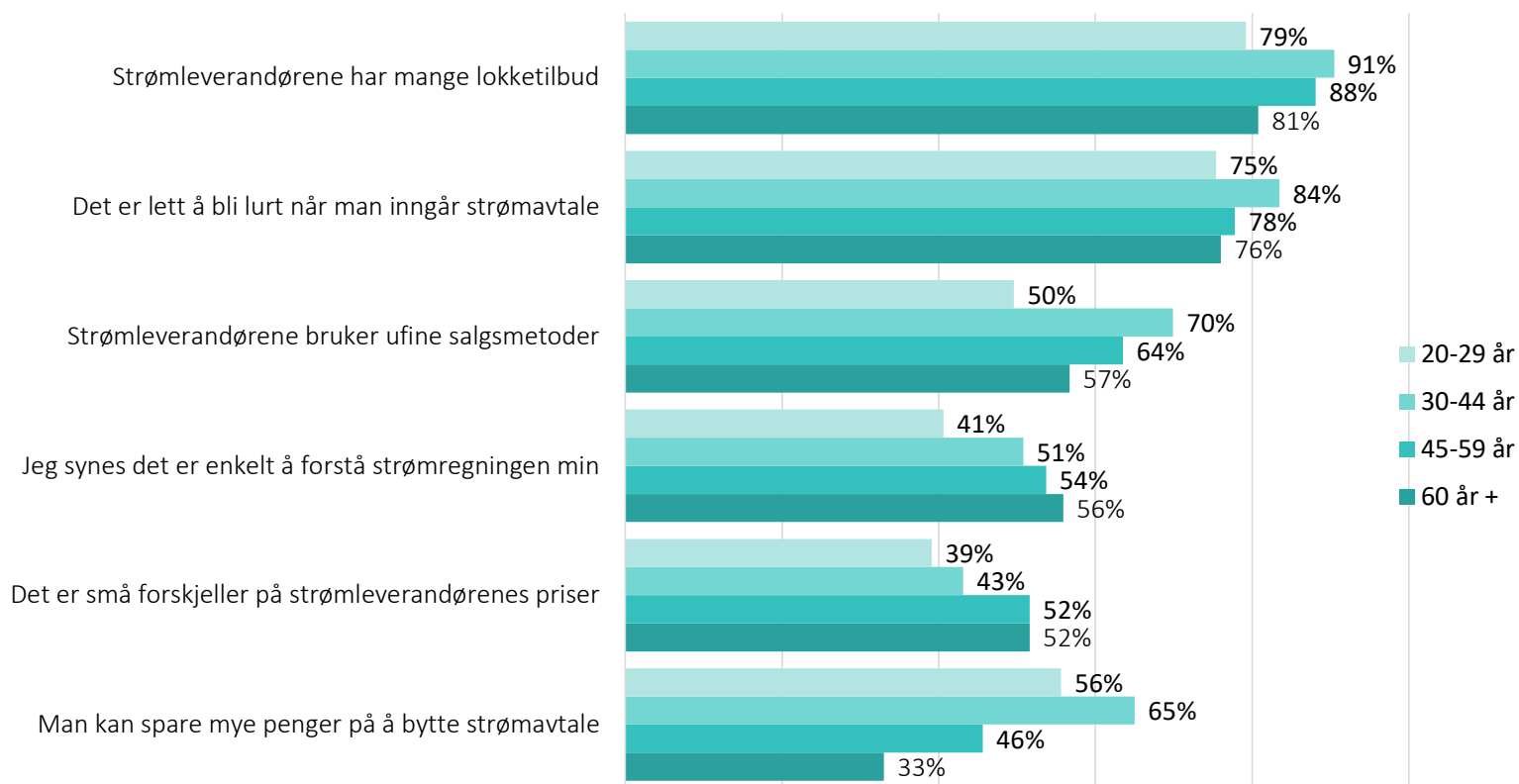
Andeler som sier seg enig i utsagn om strømmarkedet



N = 1027 intervju (alle spurte)



Andeler som sier seg enig i utsagn om strømmarkedet (1 av 2)

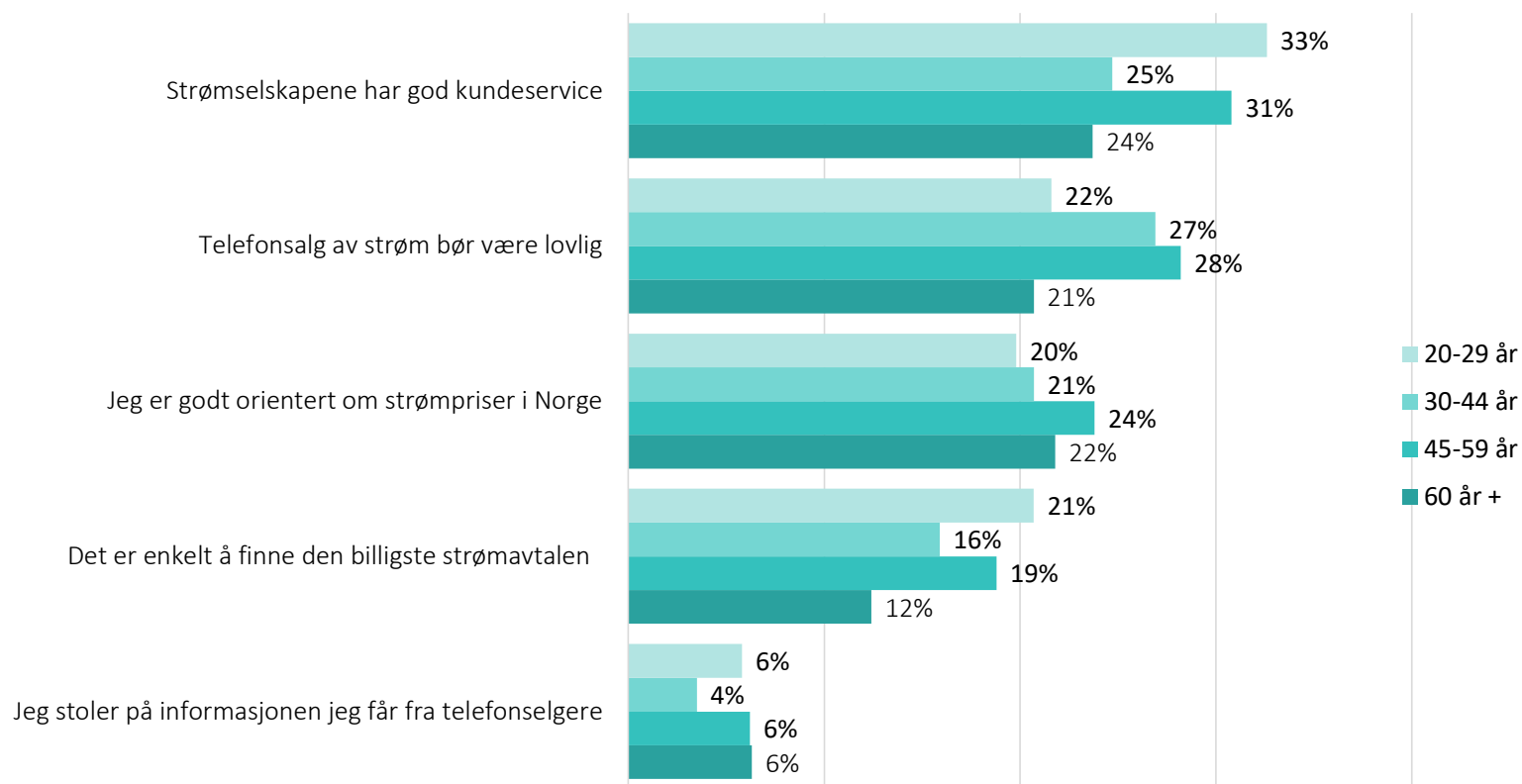


N = 1027 intervju (alle spurte)



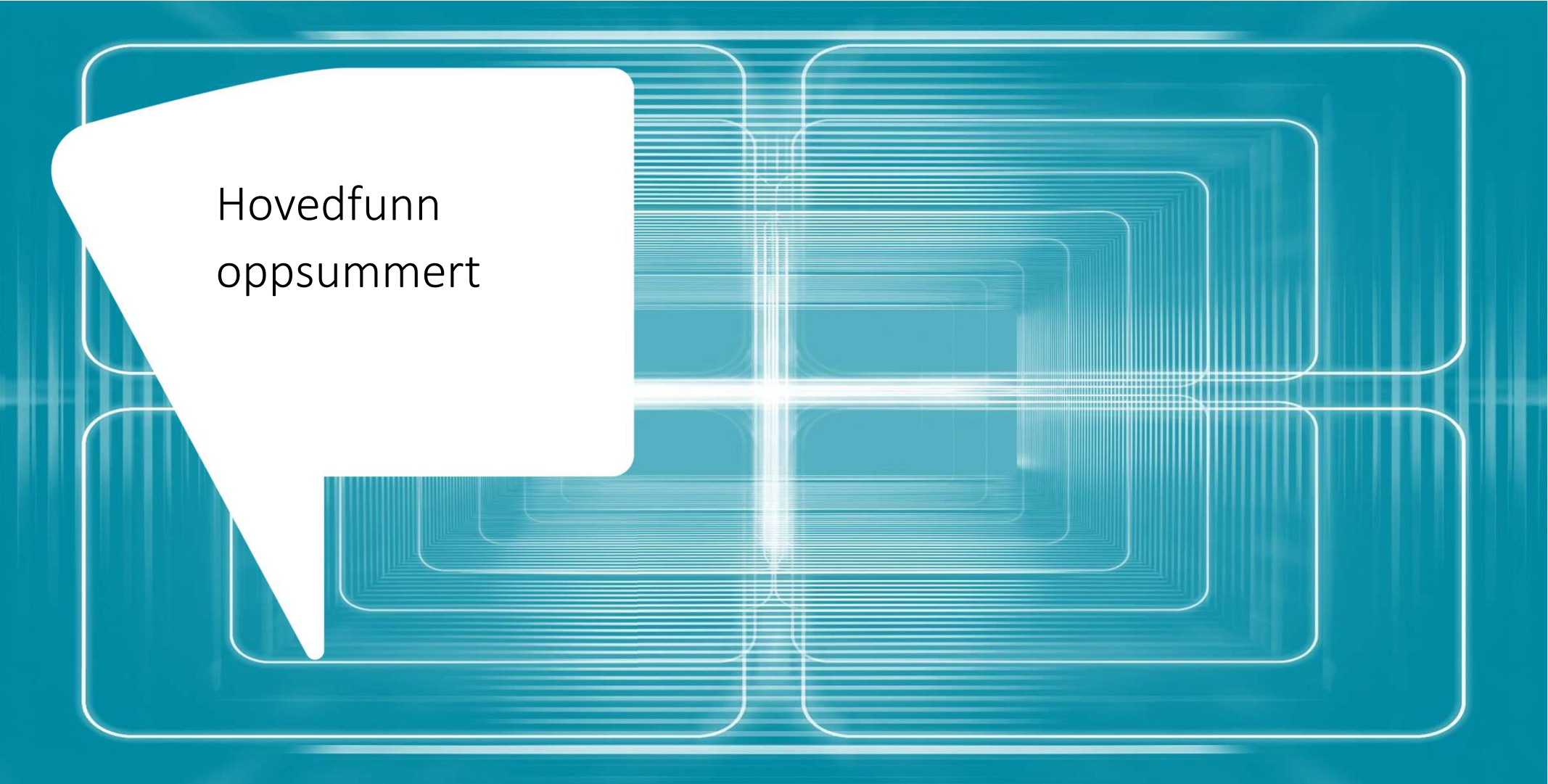


Andeler som sier seg enig i utsagn om strømmarkedet (2 av 2)



N = 1027 intervju (alle spurte)



The background is a solid teal color. Overlaid on this are several concentric, rounded rectangular outlines in a lighter shade of teal. A white speech bubble with a pointed tail is positioned on the left side, containing the text 'Hovedfunn oppsummert'.

Hovedfunn oppsummert

Hovedfunn (1/3)

KUNNSKAP OM EGNE STRØMAVTALER OG STRØMPRISER

Innledningsvis ønsket vi å kartlegge respondentenes kunnskap om egne strømavtaler. Vi stilte spørsmål knyttet både til strømselskap, type avtale og pris på strømmen.

- De aller fleste (91 prosent) kan svare på hvilket strømselskap de har avtale med, men bare litt over halvparten (55 prosent) kan svare uhjulpet på hvilken type strømavtale de har.
- Kunnskapen om type strømavtale er, ikke uventet, høyere når vi presenterer svaralternativer. Da reduseres andelen som svarer «vet ikke» fra 45 prosent til 17 prosent. Spotpris er den typen strømavtale flest oppgir (54 prosent), en økning fra 2020.
- Bare 1 av 4 kan oppgi navnet på strømavtalen de har i husstanden.
- 2 av 3 kan ikke angi en omtrentlig spotpris på strøm den dagen de ble spurt. De færreste nordmenn (anslagsvis 5 prosent) har oversikt over spotprisen på strøm en tilfeldig valgt dag.
- 71 prosent av de som har spotprisavtale vet ikke hvor stort prispåslaget per kilowattime strømavtalen deres har.
- 69 prosent av de som har fastprisavtale og 81 prosent av de som har strømavtale med variabel pris vet ikke hva de betaler per kilowattime.

Hovedfunn (2/3)

VALG AV STRØMLEVERANDØR OG STRØMAVTALE

Man kan bytte strømvaktale enten ved å skifte strømlerandør eller ved å bytte avtale hos den leverandøren man allerede benytter.

- Totalt sett har 23 prosent av husstandene skiftet strømvaktale det siste halvåret, mens andelen er oppe i 35 prosent blant de under 30 år. Blant de som er over 60 år er det bare 18 prosent som har byttet strømvaktale i løpet av siste seks måneder. For 28 prosent har det gått over to år siden de sist byttet strømvaktale, og 16 prosent har aldri byttet.
- Bortimot annenhver spurte svarer at de aldri har byttet strømvaktale eller sist gjorde det for mer enn to år siden. Blant denne gruppen svarer snaut halvparten (46 prosent) at de er fornøyd med den strømvaktalen de har. 26 prosent mener det er lite å spare, mens 20 prosent liker å ha en fast leverandør.
- 3 av 10 (29 prosent) av de spurte tok selv kontakt med strømlerandørene sist de byttet strømvaktale, en økning fra 26 prosent i 2020. 21 prosent sier de var misfornøyd med strømvaktalen de hadde. Flere har også besøkt prissammenligningstjenester eller sjekket nettsiden til strømlerandøren.
- 2 av 10 ble kontaktet av strømselger på telefon, og en tilsvarende andel besøkte prissammenligningstjenester for strøm på nett.
- Elskling.no er den prissammenligningstjenesten for strømpriser flest kjenner til, halvparten av utvalget kjenner til denne tjenesten, og kjennskapen er spesielt høy under 60 år. Kjennskapen til strømpris.no er 33 prosent, en økning fra 2020 da ordlyden i undersøkelsen var endret.

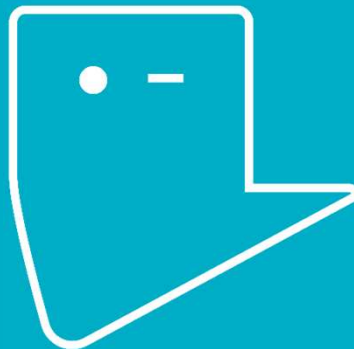


Hovedfunn (3/3)

OPPLEVELSER OG HOLDNINGER KNYTTET TIL STRØMLEVERANDØRENE

- For 2 av 3 strømkunder (68 prosent) er pris det viktigste kriteriet ved valg av strømlleverandør, og det er viktigere for yngre enn for eldre. Mens 85 prosent av de under 30 år oppgir pris som viktigste faktor, er det bare 53 prosent av de over 60 år som legger størst vekt på pris. I den eldste aldersgruppen svarer en av fem (20 prosent) at det er viktigst å velge en lokal leverandør. Det er store forskjeller mellom by og land, i Oslo er det 3 prosent og på landsbygda 24 prosent.
- 45 prosent av alle som har byttet strømvavtale har ved en eller flere anledninger følt seg lurt når de kjøpte strøm. Blant de som byttet strømvavtale for under et år siden er andelen som følte seg lurt 53 prosent. De fleste som følger seg lurt nevner årsaker relatert til økt pris/høyere kostnader eller avtalebrudd og villedende informasjon.
- 4 av 10 (44 prosent) som har byttet strømvavtale fikk lav pris i starten, men erfarte at det ble dyrere etter kort tid, en økning fra 2020. 36 prosent opplevde at faktisk pris ble høyere enn hva de fikk oppgitt da de skulle bytte strømvavtale.
- Hele 85 prosent sier seg enig i at strømlleverandørene har mange lokketilbud, en økning fra 76 prosent i 2020. 79 prosent mener det er lett å bli lurt når man inngår strømvavtale, også en stor økning fra 2020. 6 av 10 (61 prosent) mener strømlleverandørene bruker ufine salgsmetoder.
- 2 av 10 (22 prosent) kjenner seg godt orientert om strømpriser i Norge. Denne relativt lave andelen stemmer godt overens med hva undersøkelsen avdekker omkring kunnskapsnivået om strømpriser generelt og i egen strømvavtale. Kun 1 av 4 (25 prosent) mener telefonsalg av strøm bør være lovlig, og bare 6 prosent oppgir å stole på informasjon de får fra telefonselgere.





Sjekk forbrukerradet.no