



Strøm og strømleverandører – kunnskap, erfaringer og holdninger i befolkningen

Befolkningsundersøkelse gjennomført av Norstat for Forbrukerrådet

April 2022

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 kvoterer 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 2022. Dette er tilsvarende periode som foregående år.

Antall intervju

Totalt 1051 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.

Kunnskap om
egne strømvavtaler
og strømpriser

Innledning til respondentene

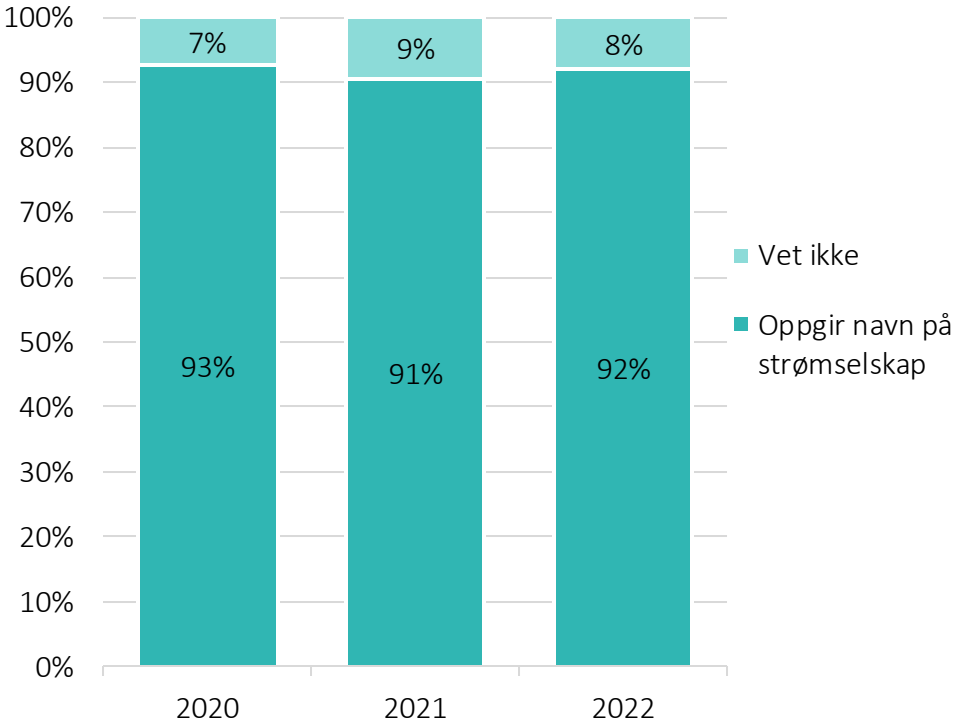
Strømregningen din består av to deler; nettleie og selve strømmen. Nettleie er det du betaler til din lokale nettleverandør for å få fraktet strøm fram til huset ditt. I tillegg betaler du for selve strømmen du bruker, og du kan selv velge strømleverandør. Denne undersøkelsen handler om strøm og strømleverandører,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

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

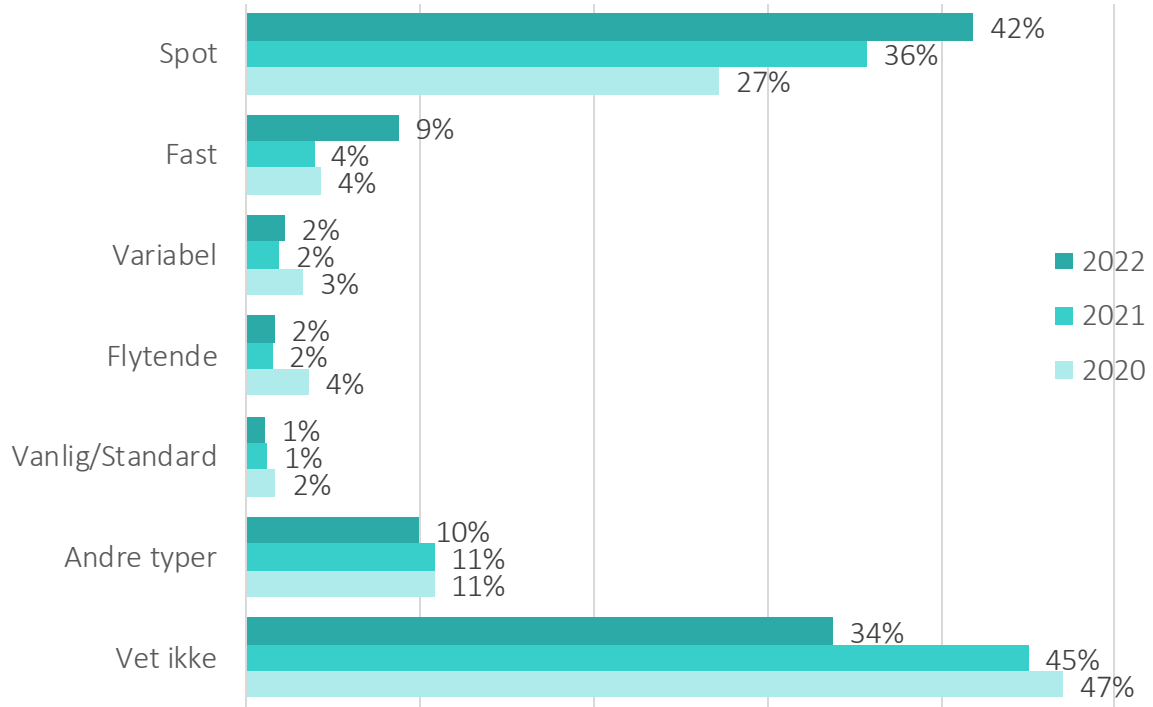


To av tre kan svare uhjulpet på hvilken *type strømavtale* de har

Hvilket strømselskap har du/din husstand avtale med?



Hvilken type strømavtale har din husstand?



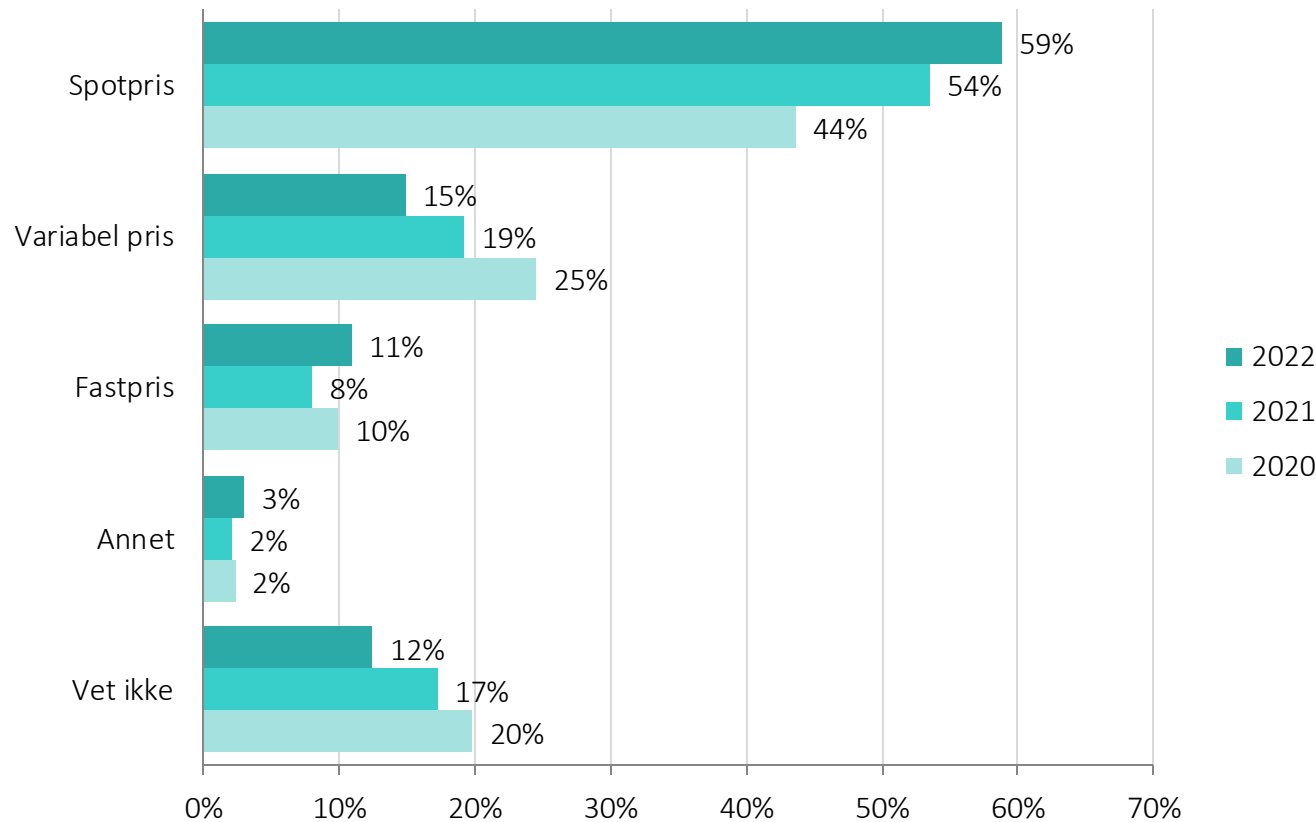
N = 1051 intervju (alle spurte)





Hvilken av følgende strømvorter har du/din husstand?

Hvilken av følgende strømvorter har du/din husstand?



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



Langt flere enn i 2020 og 2021 vet hva slags strømvort de har

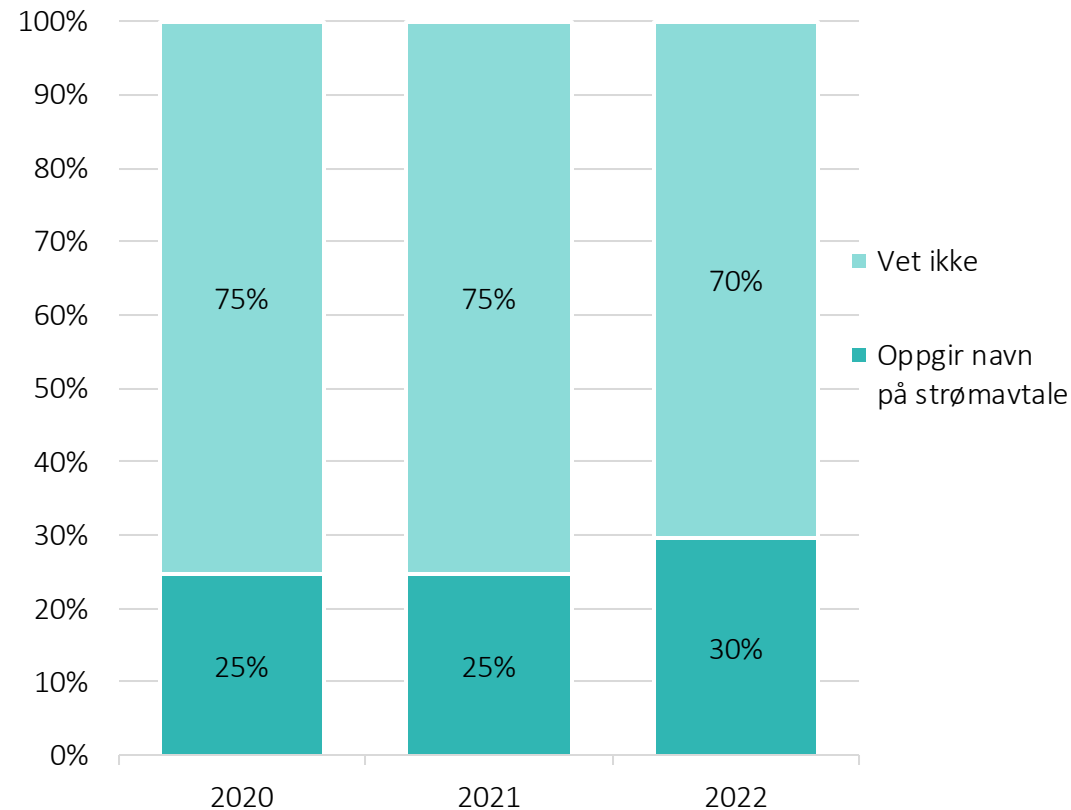
N = 1051 intervju (alle spurte)





Hvilken av følgende strømavtaler har du/din husstand?

Vet du navnet på strømavtalen du/din husstand har?



De som i størst grad kan oppgi navn på strømavtale er

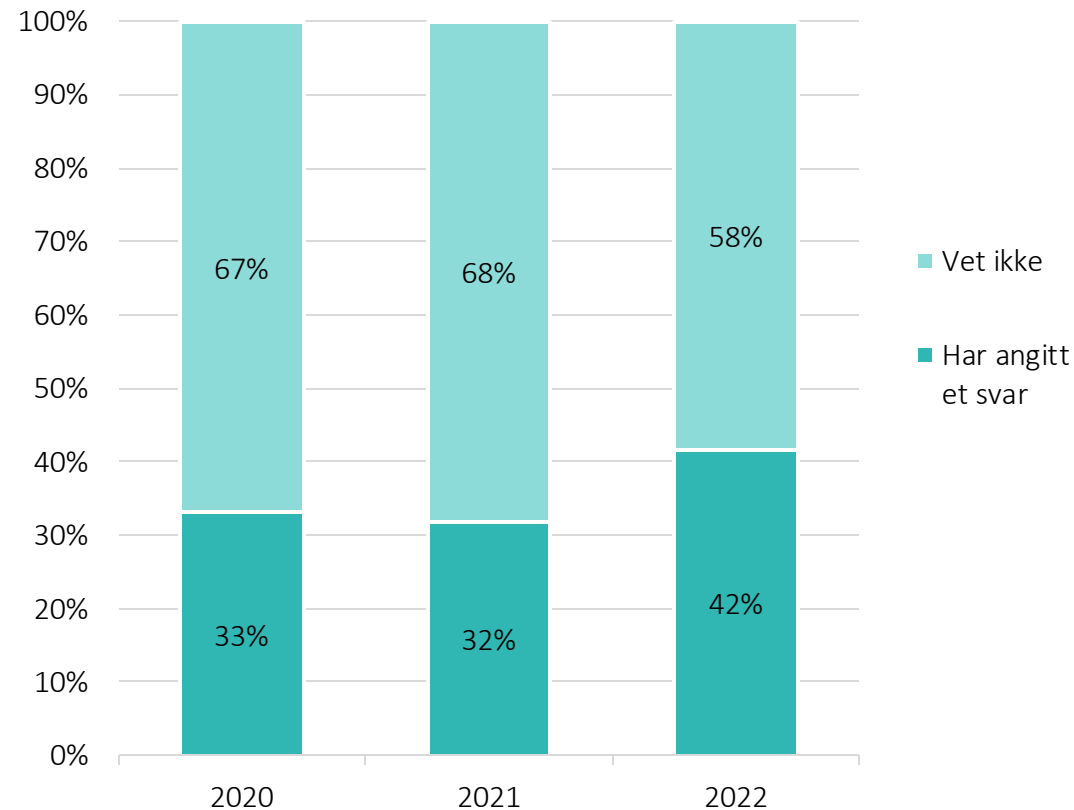
- Menn
- Personer over 45 år
- Bor ikke i Oslo
- Personer som byttet for under ett år siden

N = 1051 intervju (alle spurte)



4 av 10 mener å kunne oppgi hva spotprisen på strøm er

Vet du omtrent hva spotprisen på strøm er i dag?



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

Datainnsamlingen ble gjennomført i april 2022, med rekordhøye strømpriser og strømstøtte fra staten.

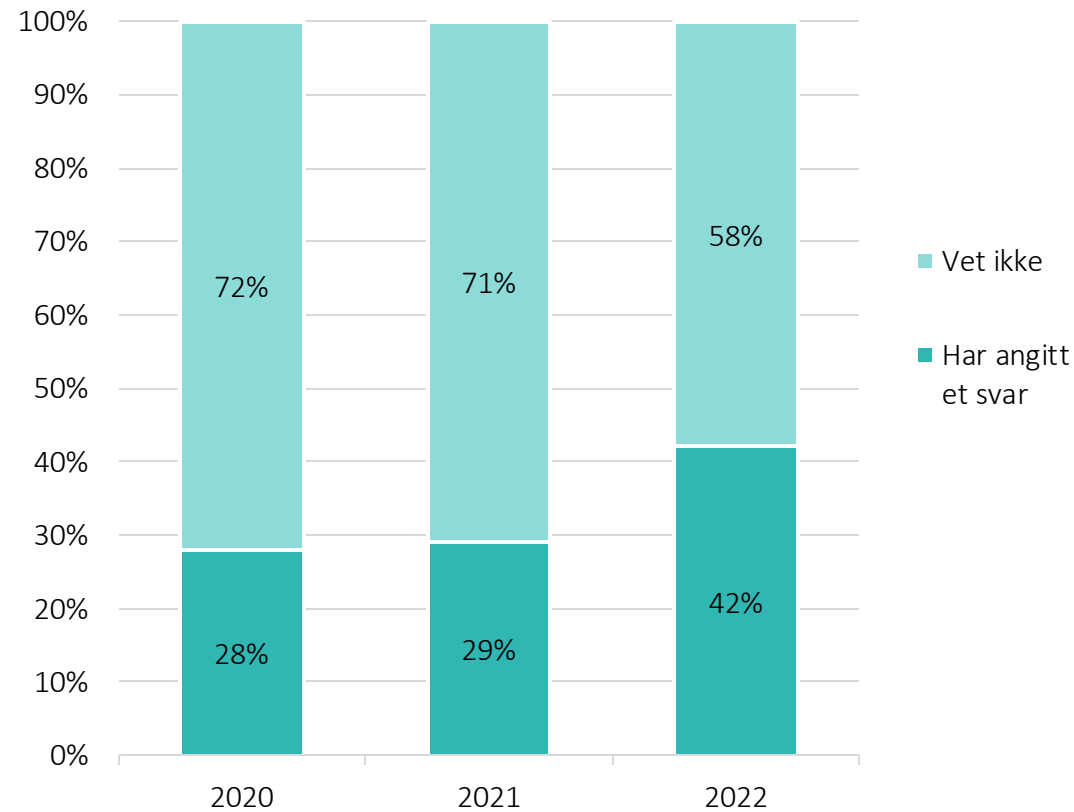
Gjennomsnittlig spotpris i Sør-Norge i april var 217 øre, mens prisen i Trøndelag, Møre og Nord-Norge var vesentlig lavere.

N = 1051 intervju (alle spurte)



4 av 10 av de som har spotprisavtale sier de vet hva prispåslaget er

Vet du hvor stort prispåslag per kWh din strømavtale har?

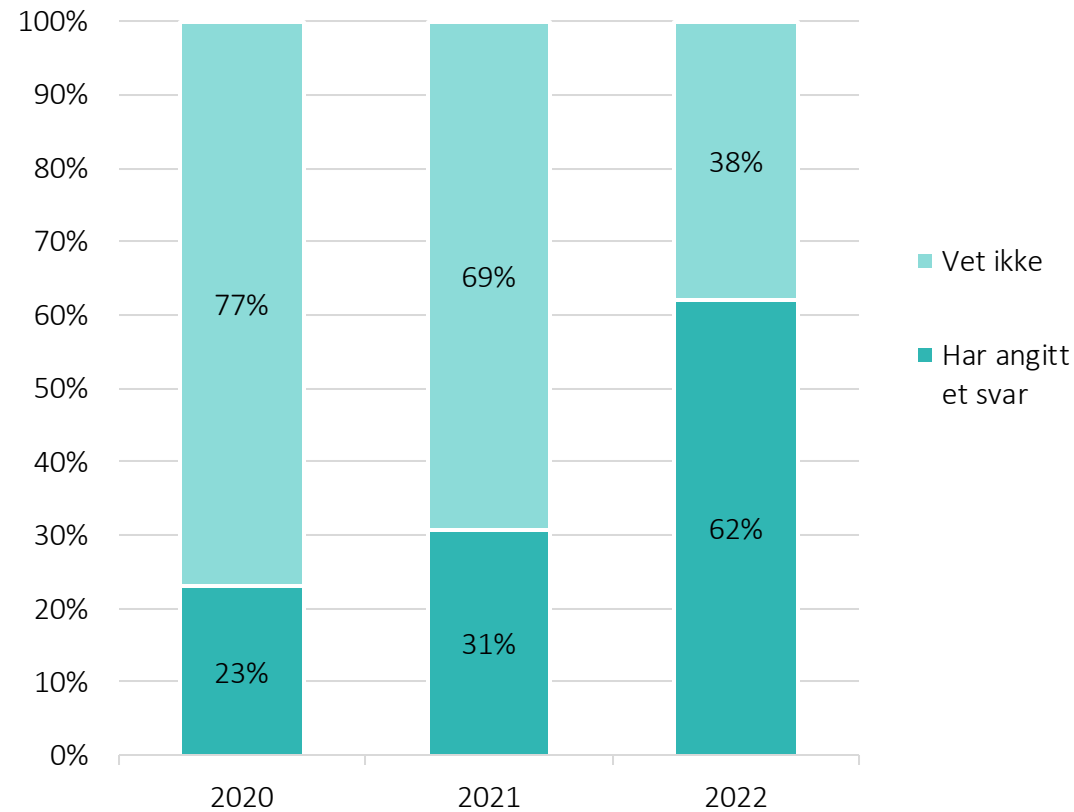


N = 437 intervju (har spotprisavtale)



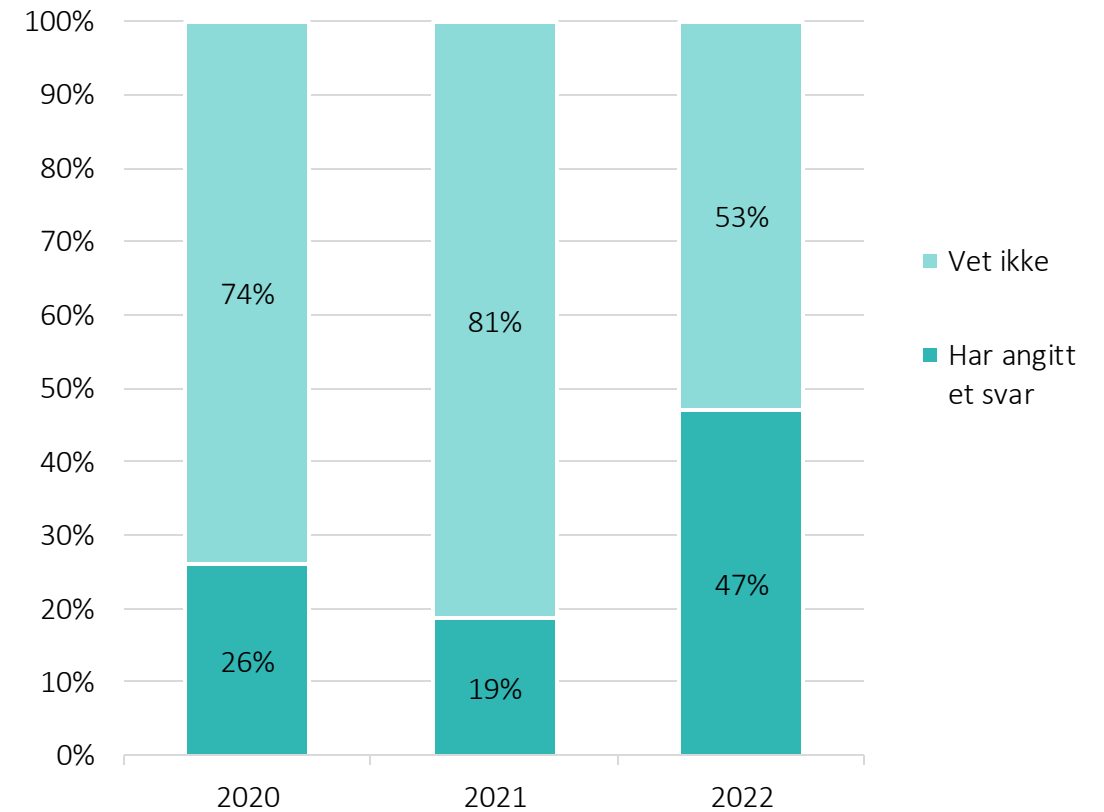
Stor økning i de som kjenner pris per kWh for strømavtale

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



N = 88 intervju (har fastprisavtale)

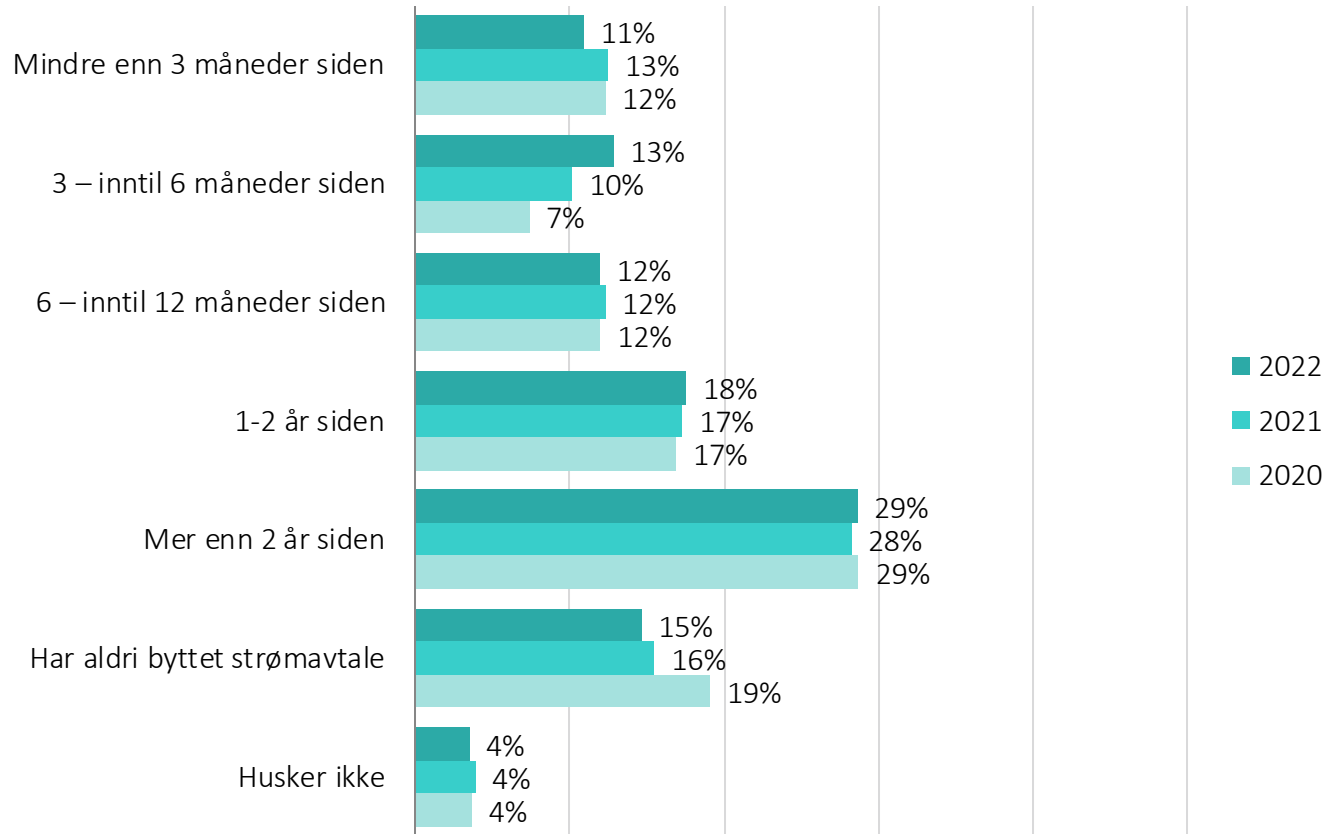
Vet du hva du betaler per kilowatttime (kWh) i din strømavtale?



N = 26 intervju (har strømavtale med variabel pris)

Valg av
strømlleverandør
og strømvtale

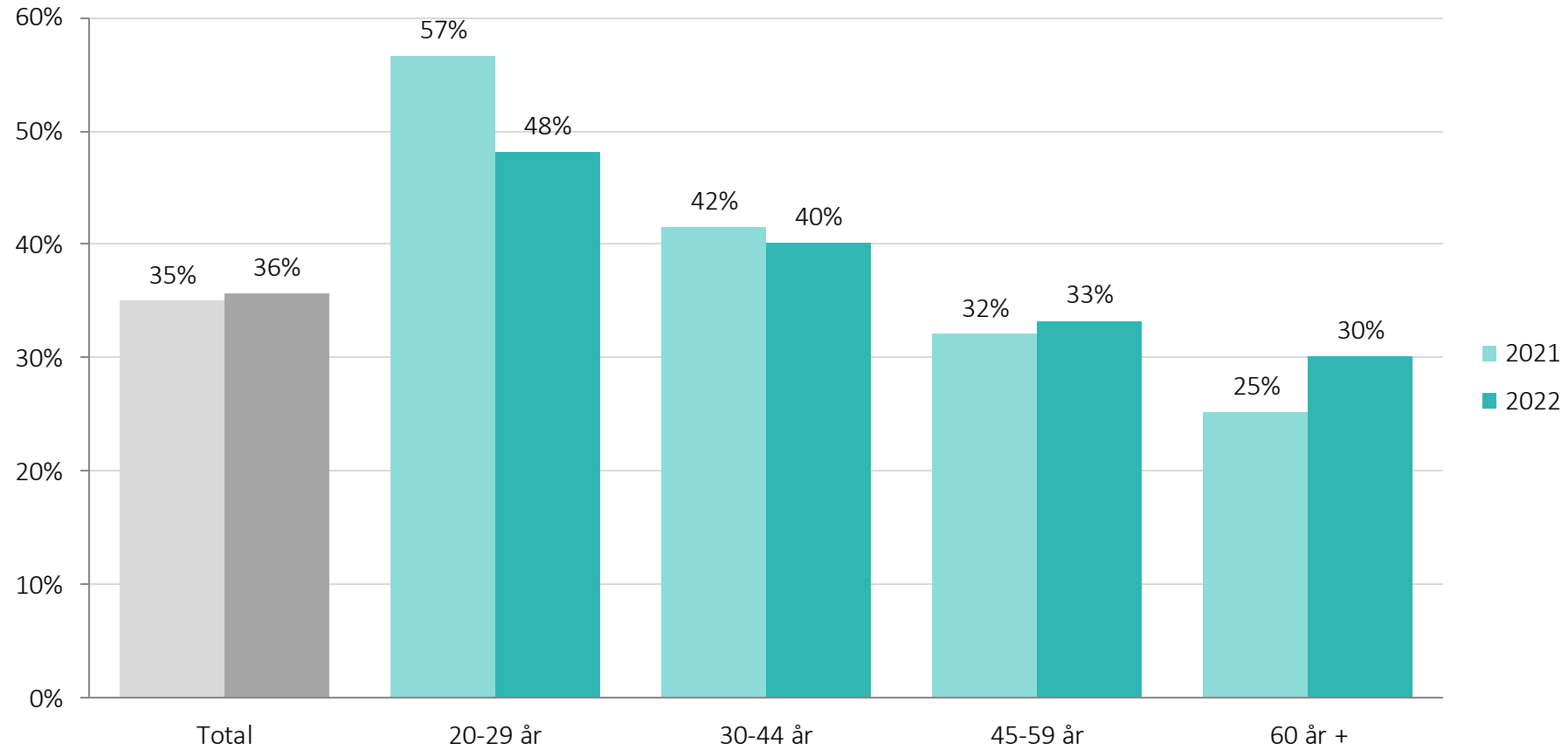
Omtrent når byttet du/din husstand strømavtale sist?



N = 1051 intervju (alle spurte)



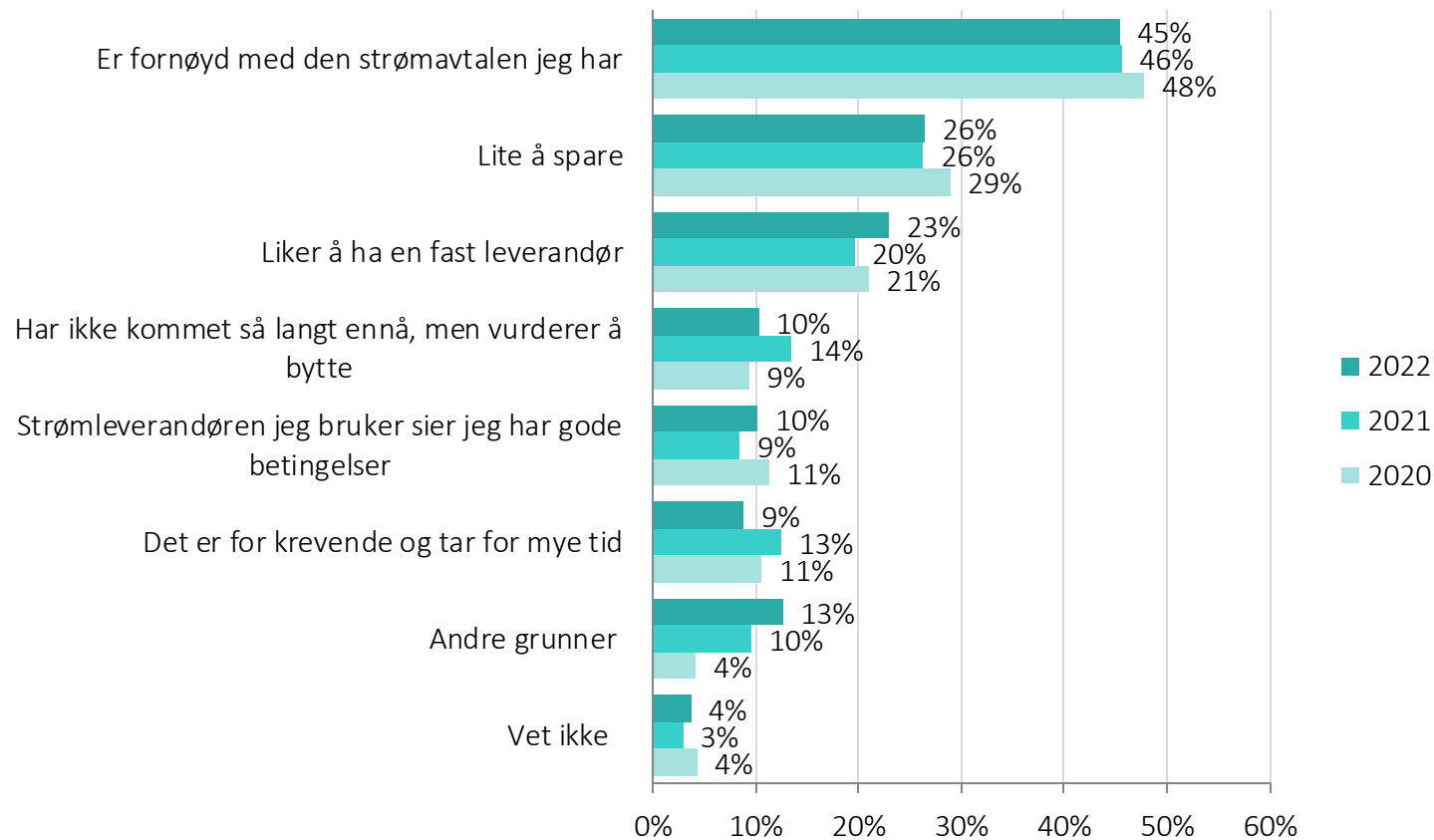
Omtrent når byttet du/din husstand strømavtale sist? Byttet siste 12mnd



N = 1051 intervju (alle spurte)



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



Nesten halvparten av de som ikke har byttet strømavtale 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.

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

Skjønner meg ikke på strømgreier. Er fornøyd så lenge eg har strøm i veggen, og får betalt regningen.

Lokal leverandør

Støtter lokalt

Har undersøkt, fant ut at jeg har en god avtale

Borettslaget forhandler avtale

Har betalingsanmerkning og kan derfor ikke bytte. Strømselskaper kredittsjekker kundene sine og avviser folk med betalingsanmerkning. Jeg kan derfor ikke velge den strømleverandøren jeg vil.

Totalt uoversiktlig marked. Umulig å finne ut hva faktisk pris blir for mitt forbruk for de forskjellige leverandørene og avtalene, så kalkulatorene gir meg ingenting.

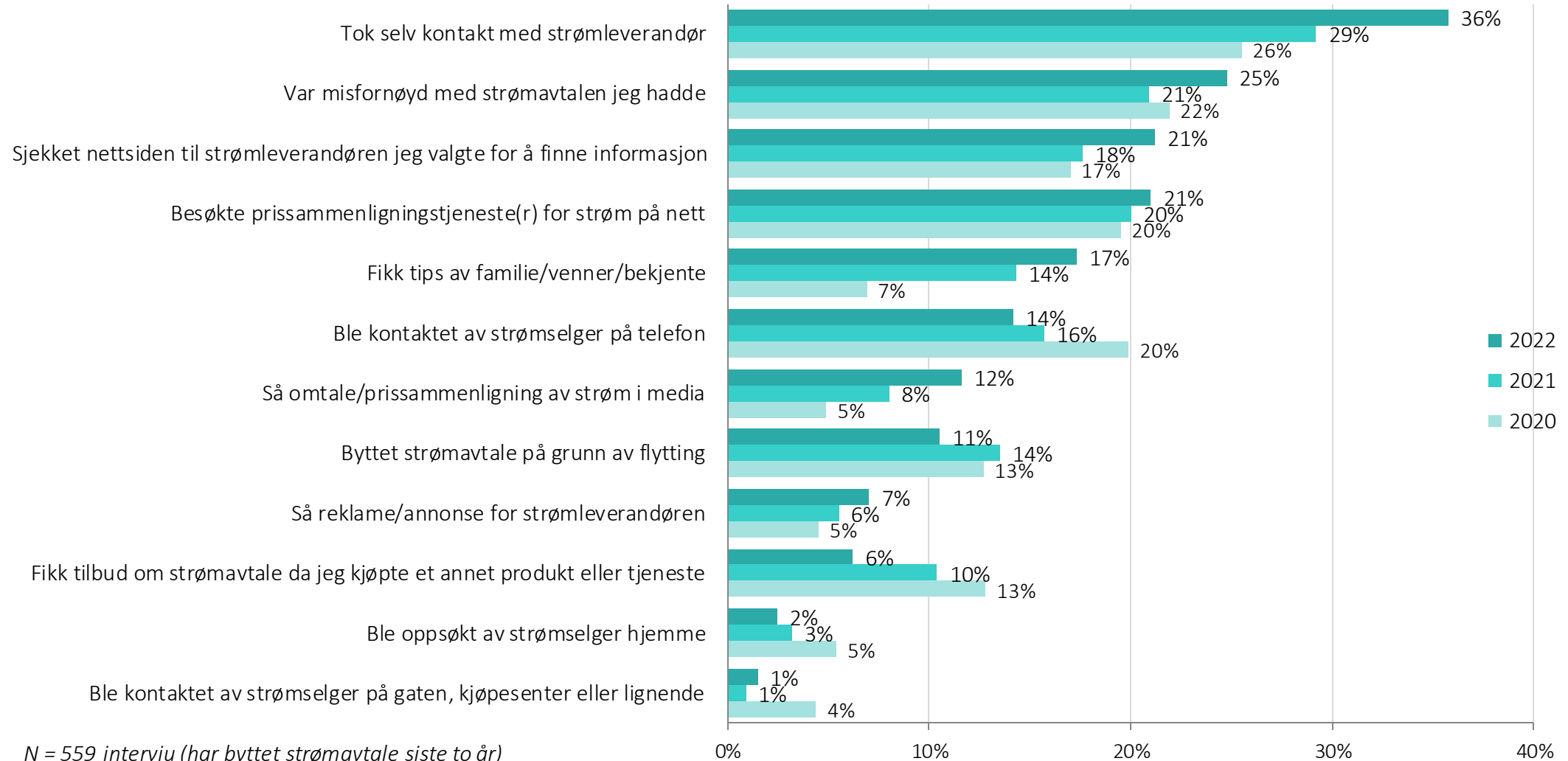
Det er meningsløst å skifte leverandør når vanligvis nettleien er en så stor del av strømregningen. Da må man nesten drive fabrikk hvis det skal være noe merkbar besparelse å få et øre eller 2 i avslag.

Har forsikringsordning knyttet opp mot strømvaktalen

Orker ikke følge med

Har ikke tenkt på det

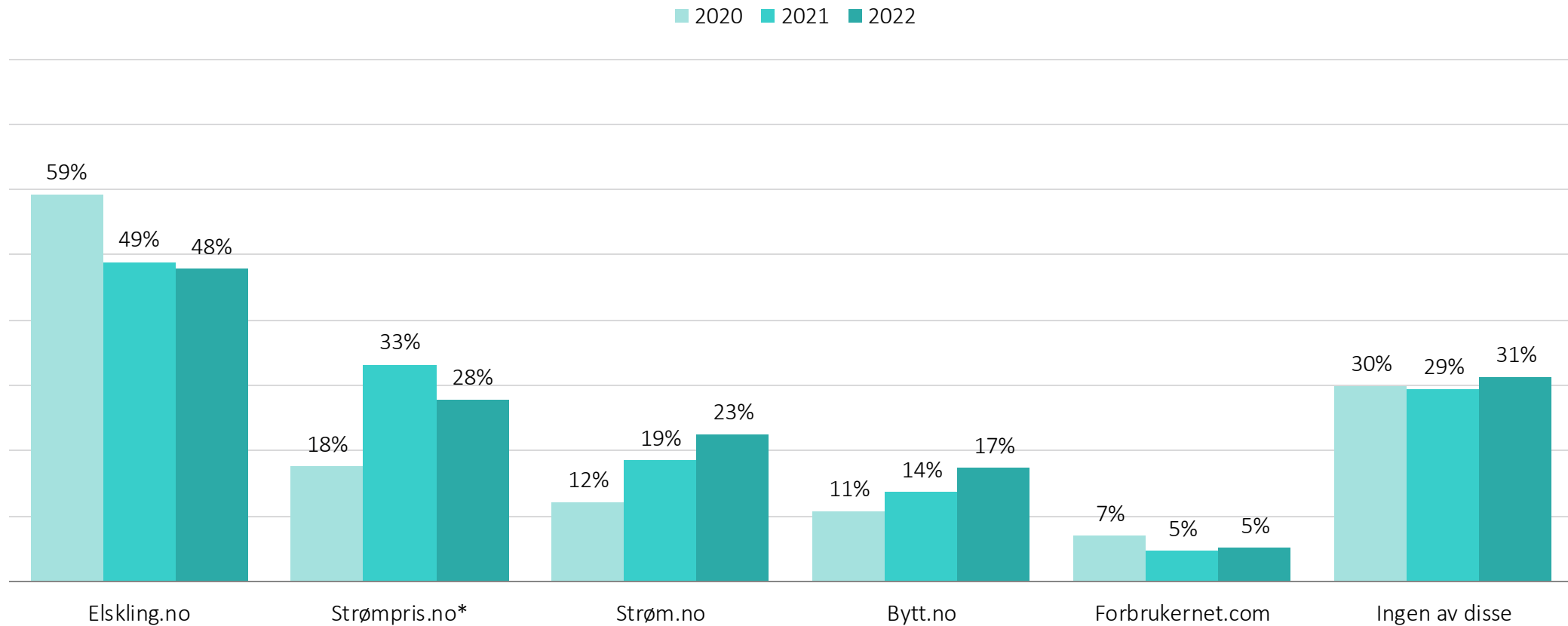
Opplevde du eller gjorde du noe av dette sist gang du/husstanden byttet strømavtale sist gang?



N = 559 intervju (har byttet strømavtale siste to år)



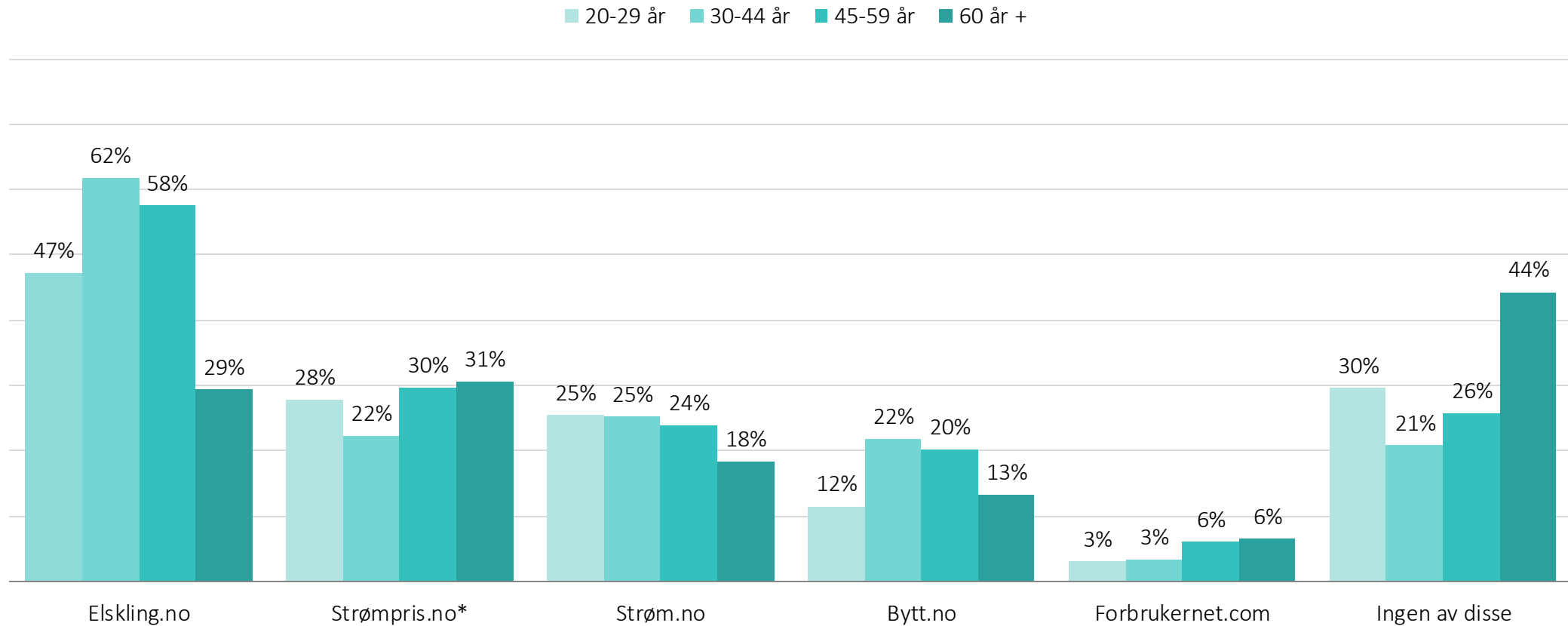
Hvilke av disse prissammenligningstjenestene for strømpriser kjenner du til eller har du hørt om?



*I 2021 ble det spurt om «Forbrukerrådets tjeneste Strømpris.no»
N = 1051 intervju (alle spurte)



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

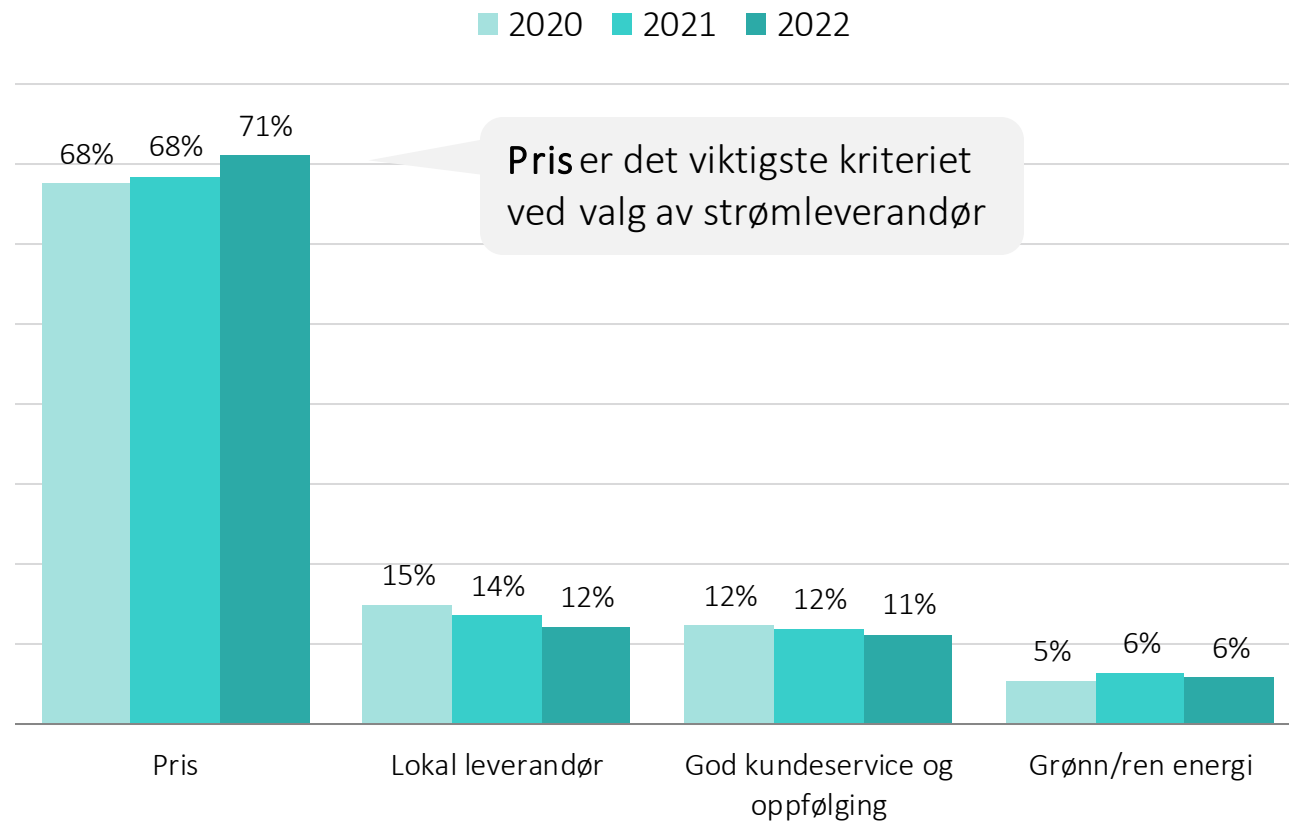


*I 2021 ble det spurt om «Forbrukerrådets tjeneste Strømpris.no
N = 1051 intervju (alle spurte)



Opplevelser og
holdninger knyttet til
strømleverandørene

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

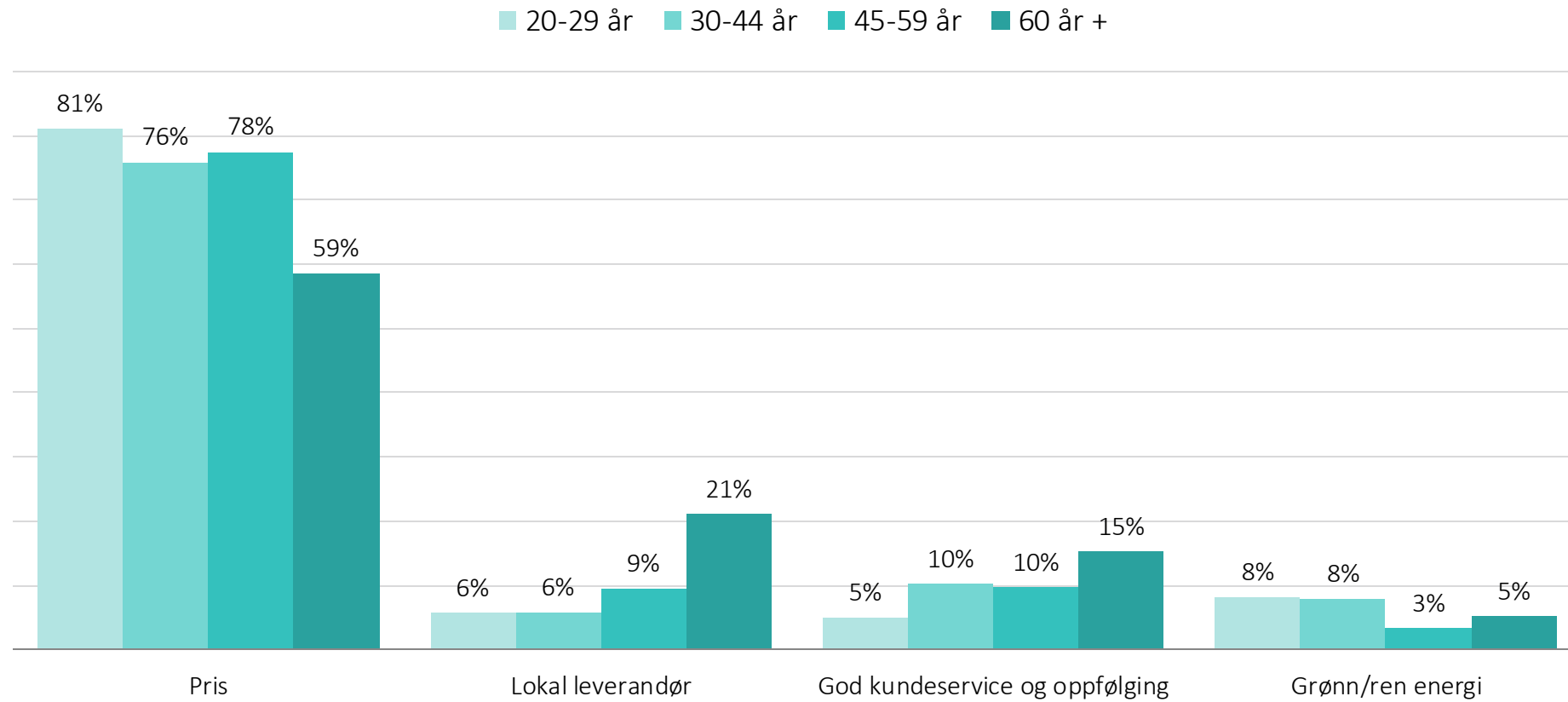


Lokal leverandør som avgjørende valgkriterium er viktigere jo mer landlig man bor:

- Oslo: 2 prosent
- Større by: 8 prosent
- Mindre by: 14 prosent
- Tettsted: 12 prosent
- Landsbygda: 27 prosent

12% av innbyggerne i Oslo er mest opptatt av **grønn/ren energi** når de velger strømleverandør

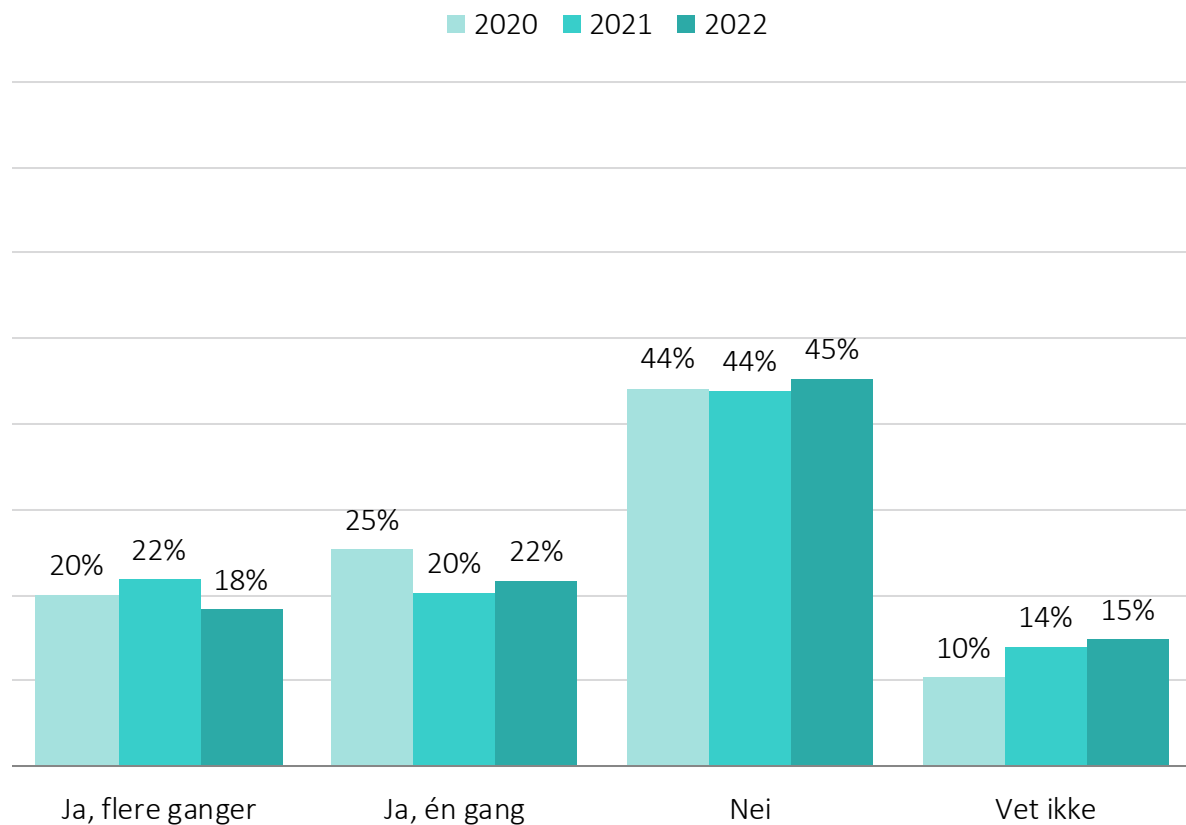
Hvilken av disse faktorene er viktigst for deg ved valg av strømleverandør?



N = 1051 intervju (alle spurte)



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



40 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.

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

Alle strømvatnen er ikke lett oversiktlig. Og det forsøkes å gi deg ugunstige strømvatnen. Mange sier ingen ekstra kostnad men så viser det seg at det er noe.

Det var ikke billigere, og svært vanskelig å få sagt opp avtalen.

Alltid gebyr eller såkalte grønne sertifikater som kommer i tillegg eller et tillegg som ikke er nevnt. Kreative profesjonelle selgere som er helt uskyldige.

Avtalen er komplisert og uoversiktlig. Man vet ikke hva man kjøper. Av og til legger bedriften på ekstra gebyr som man ikke hadde ønsket.

Avtalen jeg hadde ble plutselig byttet til en ny og dyrere avtale uten at jeg fikk beskjed.

Avtalene er så kompleks i fagspråket og i oppbygging, at man kan få flere leie overraskelser i løpet av avtaletiden.

Ble anbefalt en strømvatne med fastpris, for det skulle være så mye billigere. Men det viste seg at det var mye mye dyrere enn å ikke ha en sånn avtale

Ble lovet avtale som var lik det beste tilbudet jeg kunne få hos andre leverandører. Problemet var at denne avtalen varte kun 3 måneder

Fordi det er så komplisert at jeg ikke gidder å sette meg inn i det og man går konstant med følelsen av at man blir lurt

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

Jo, fordi jeg leste ikke nøye nok det med liten skrift og kuttet ut det selskapet da bindingstiden var over.

La til ting jeg ikke hadde bedt om. SVINDEL!

Man inngår avtale om god pris, men så settes prisen opp etterpå.

Press om å bytte med feilaktig info

Selger innfridde ikke skriftlig avtale og valgte å ghoste når strømprisene økte.

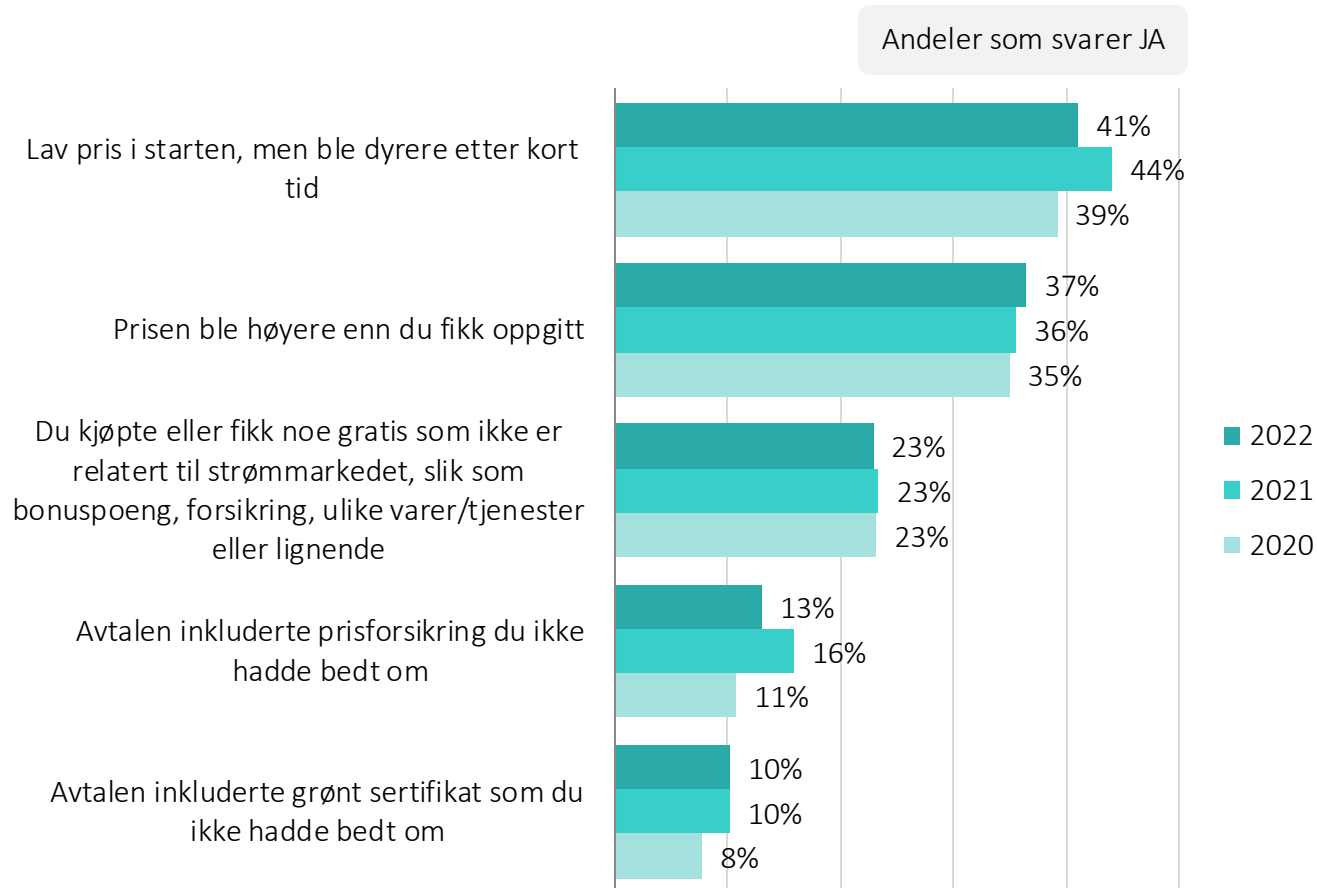
Uventede påslag uten varsel, tilleggstenester ikke bestilt

Prisene ble økt opp til flere ganger uten noe annet varsel enn i innboksen på kontoen sin på strømnettsiden. En innboks jeg ikke visste fantes en gang.

Umulig å gå i dybden på prismodellene, dette er en drittbransje også uavhengig av dagens idiotpriser på strøm

Selger lover ting, som viser seg å ikke stemme når avtalen er startet

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

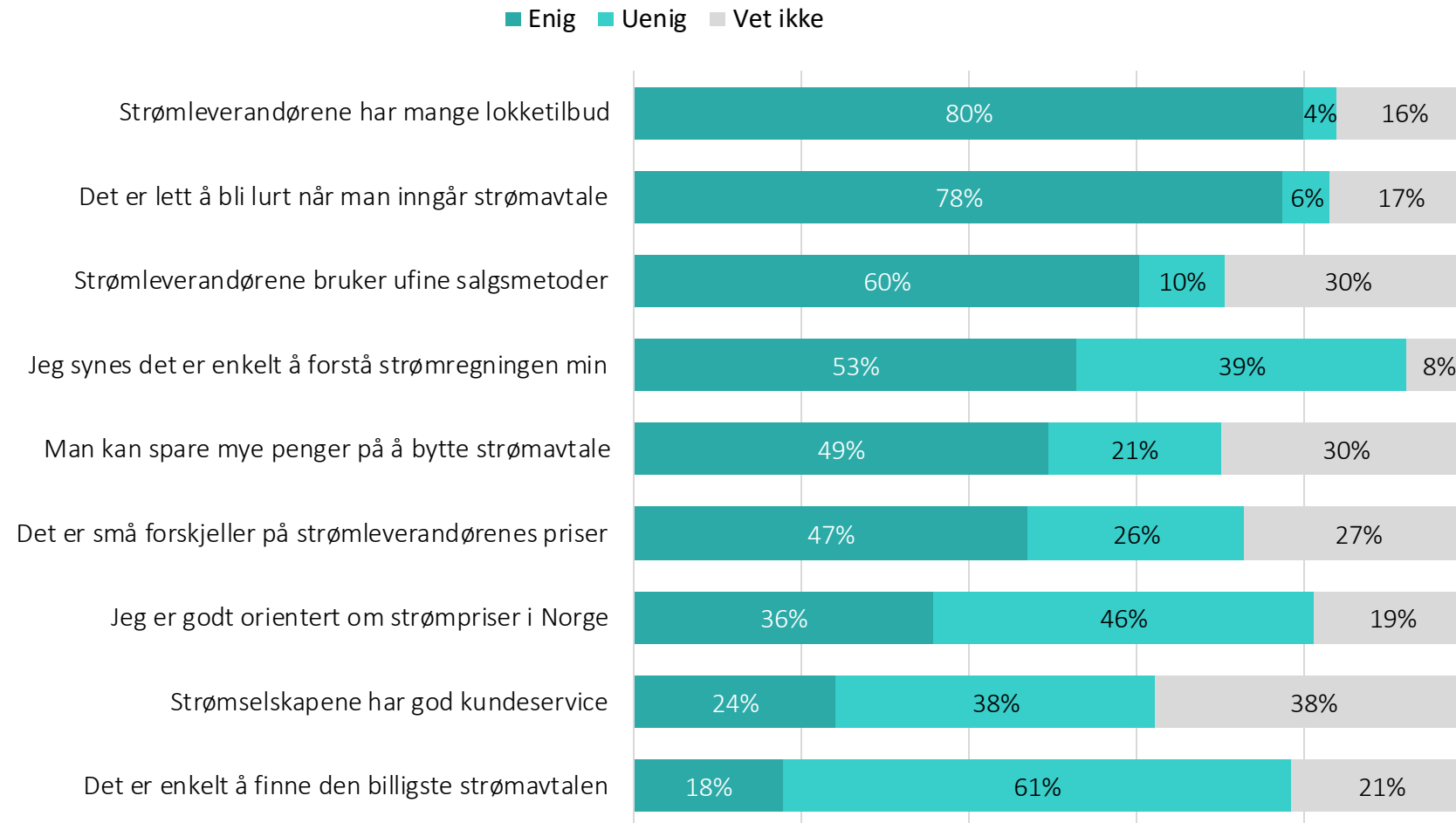


41% fikk lav pris i starten, men erfarte at det ble dyrere etter kort tid.

37% opplevde at faktisk pris ble høyere enn hva de fikk oppgitt.



Andeler som sier seg enig i utsagn om strømmarkedet

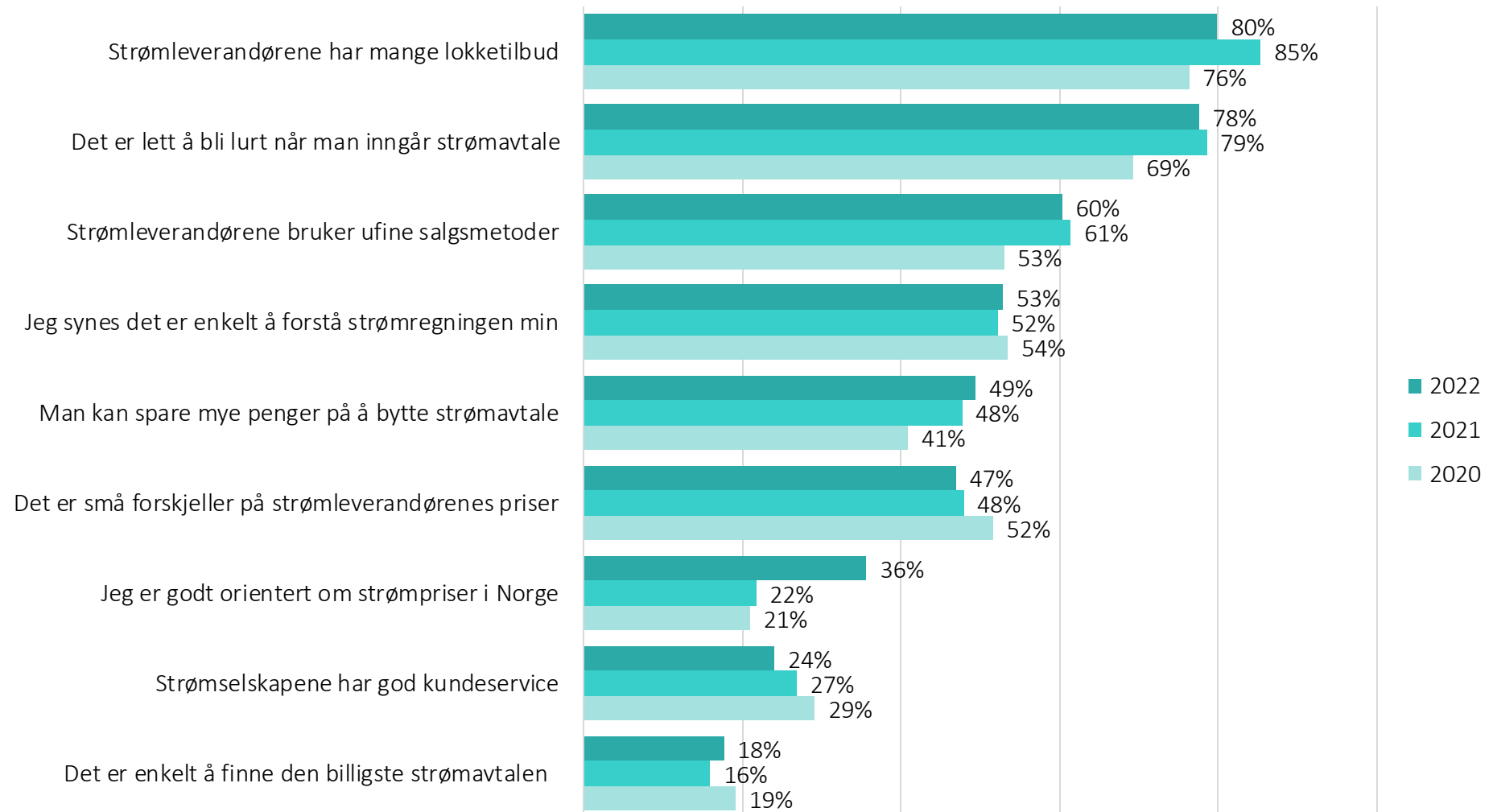


N = 1051 intervju (alle spurte)



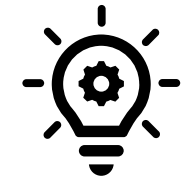


Andeler som sier seg enig i utsagn om strømmarkedet

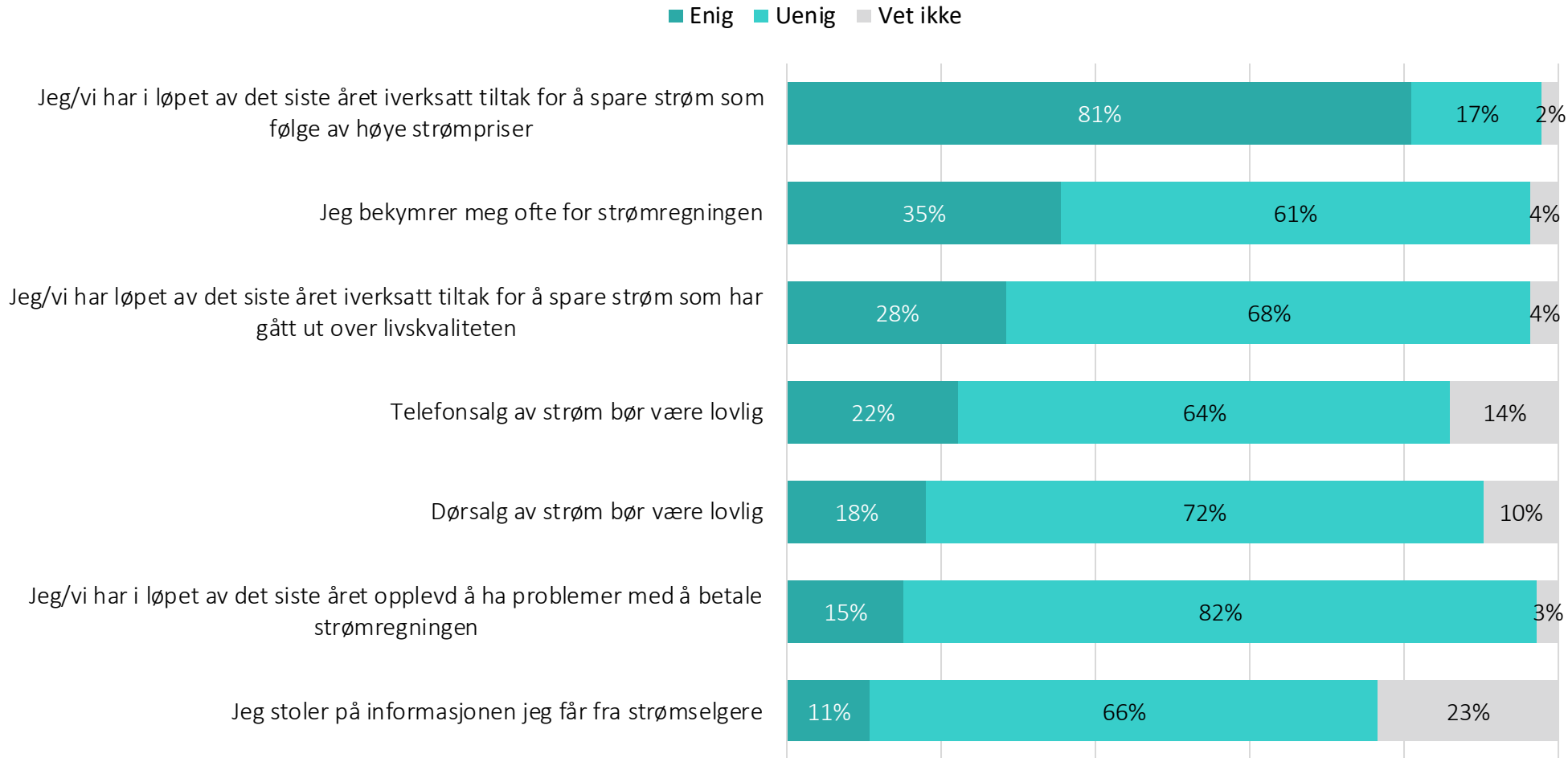


N = 1027 intervju (alle spurte)





Andeler som sier seg enig i utsagn om salg av strøm / strømpriser

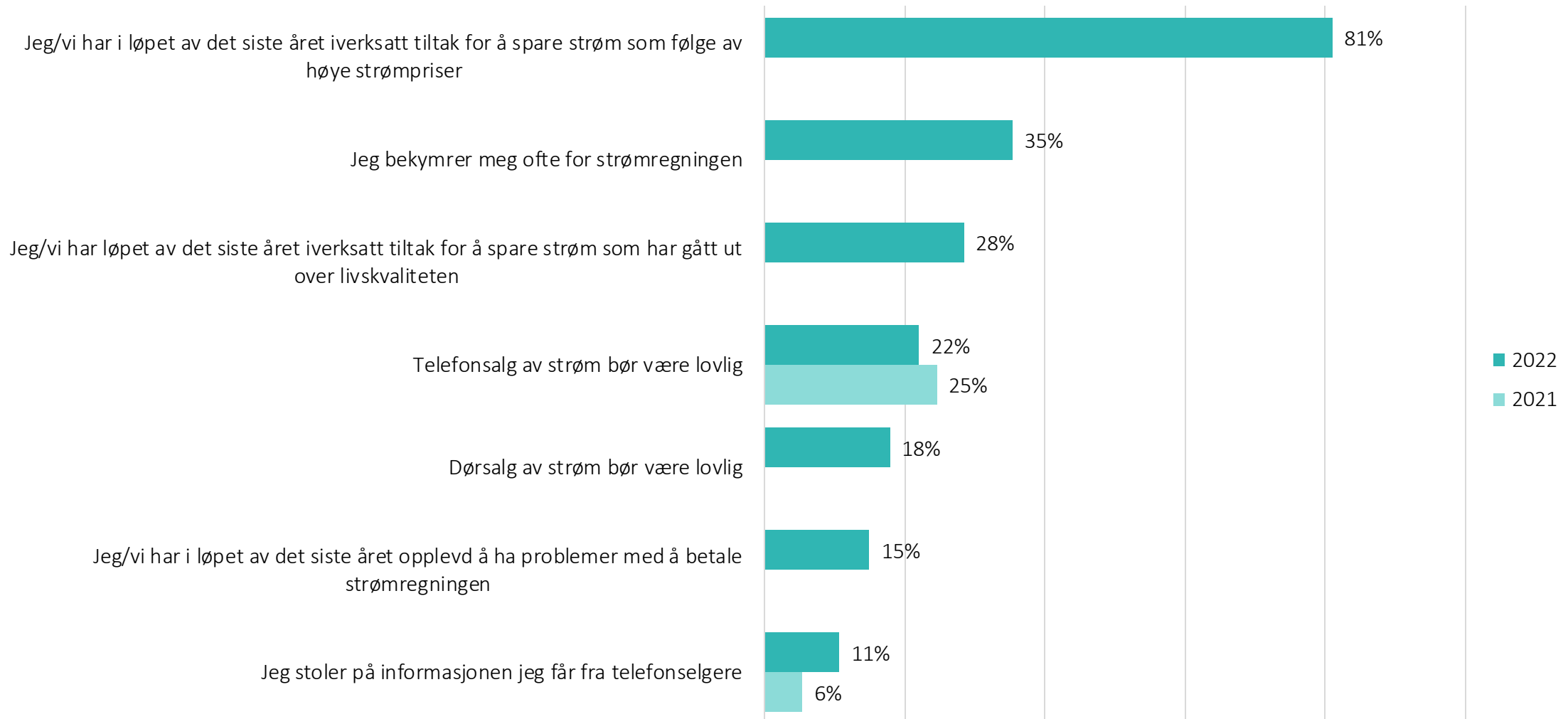


N = 1051 intervju (alle spurte)





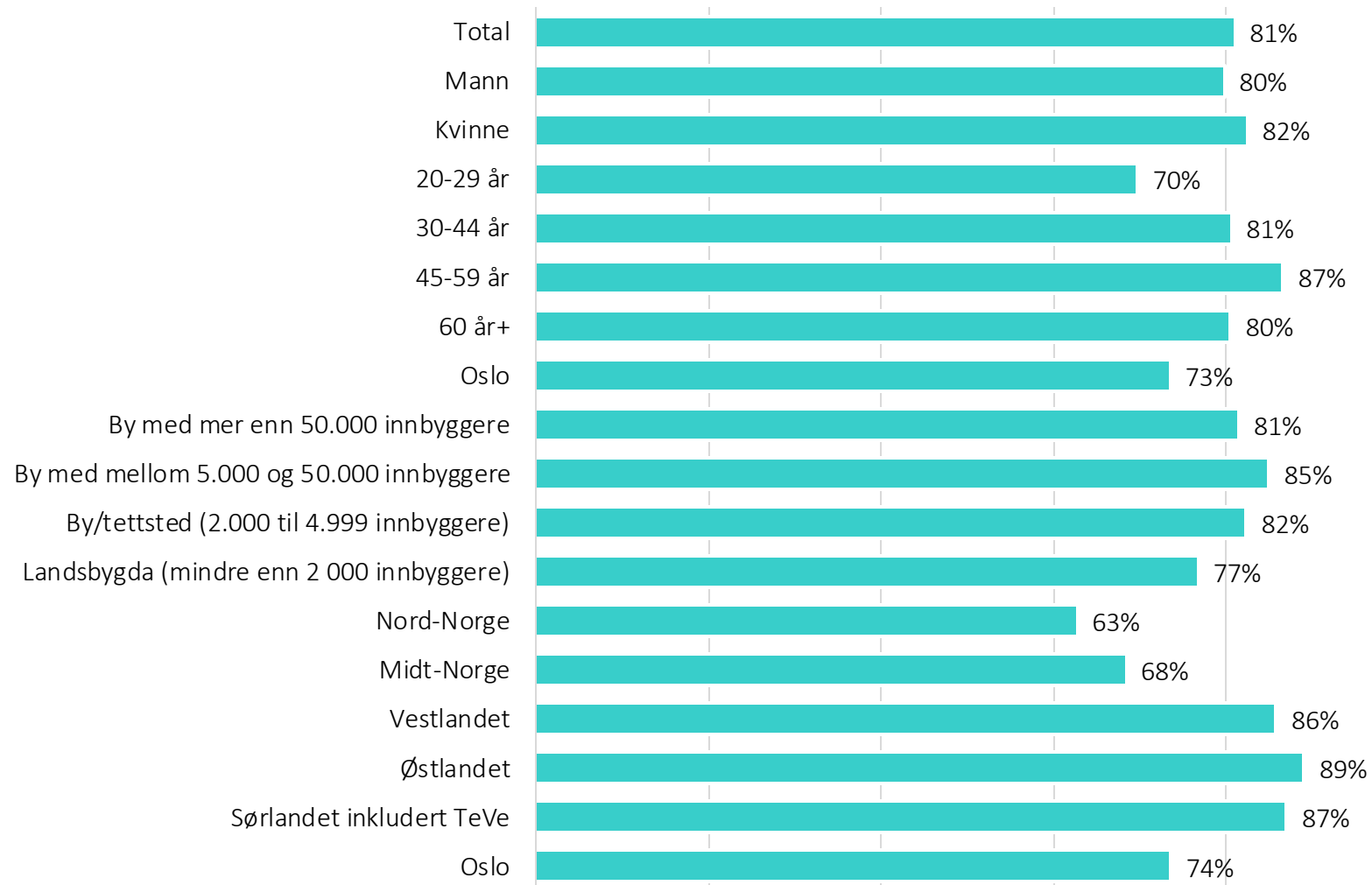
Andeler som sier seg enig i utsagn om salg av strøm / strømpriser



N = 1051 intervju (alle spurte)



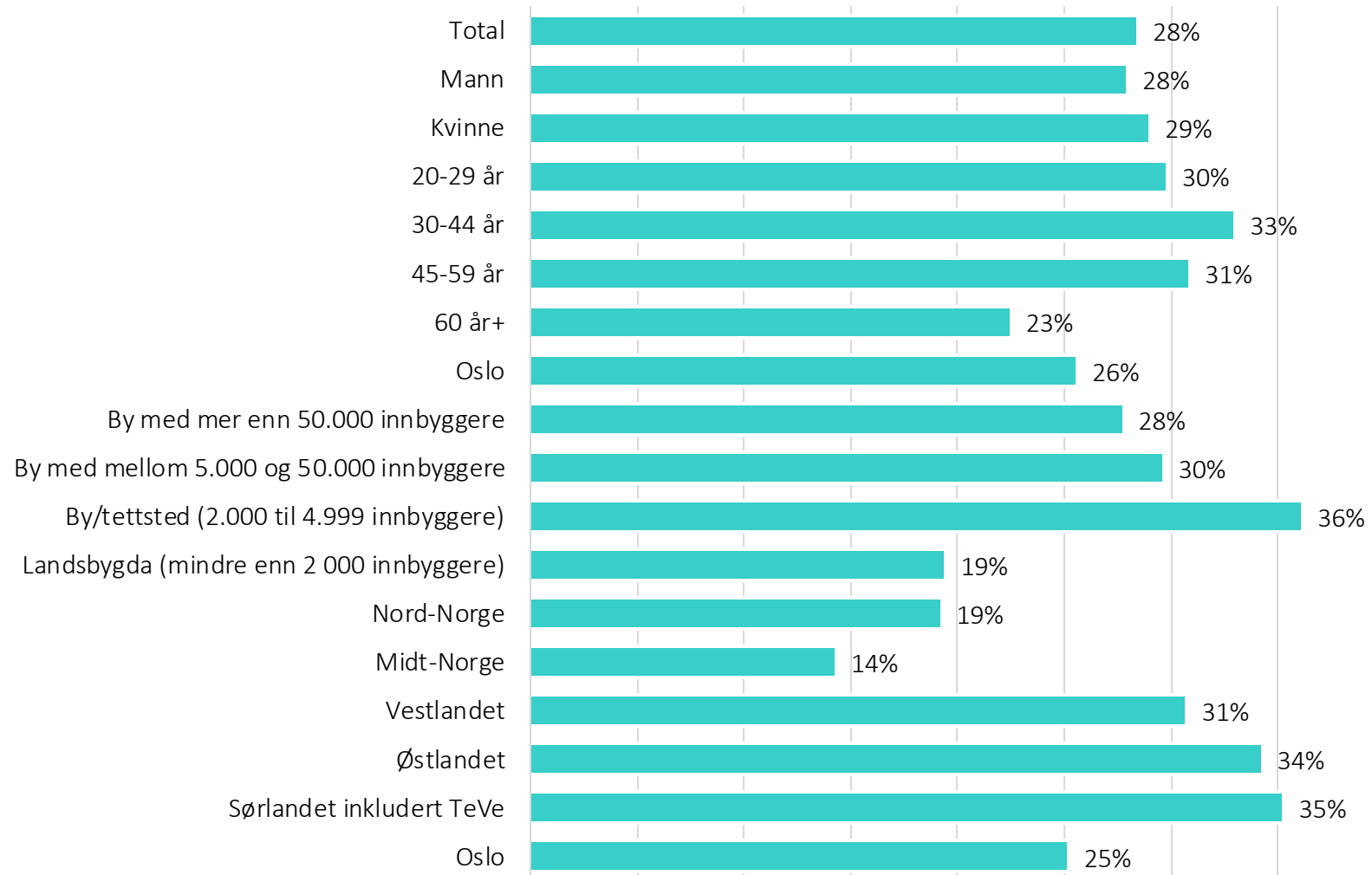
«Jeg/vi har i løpet av det siste året iverksatt tiltak for å spare strøm som følge av høye strømpriser» – andel enig



N = 1051 intervju (alle spurte)

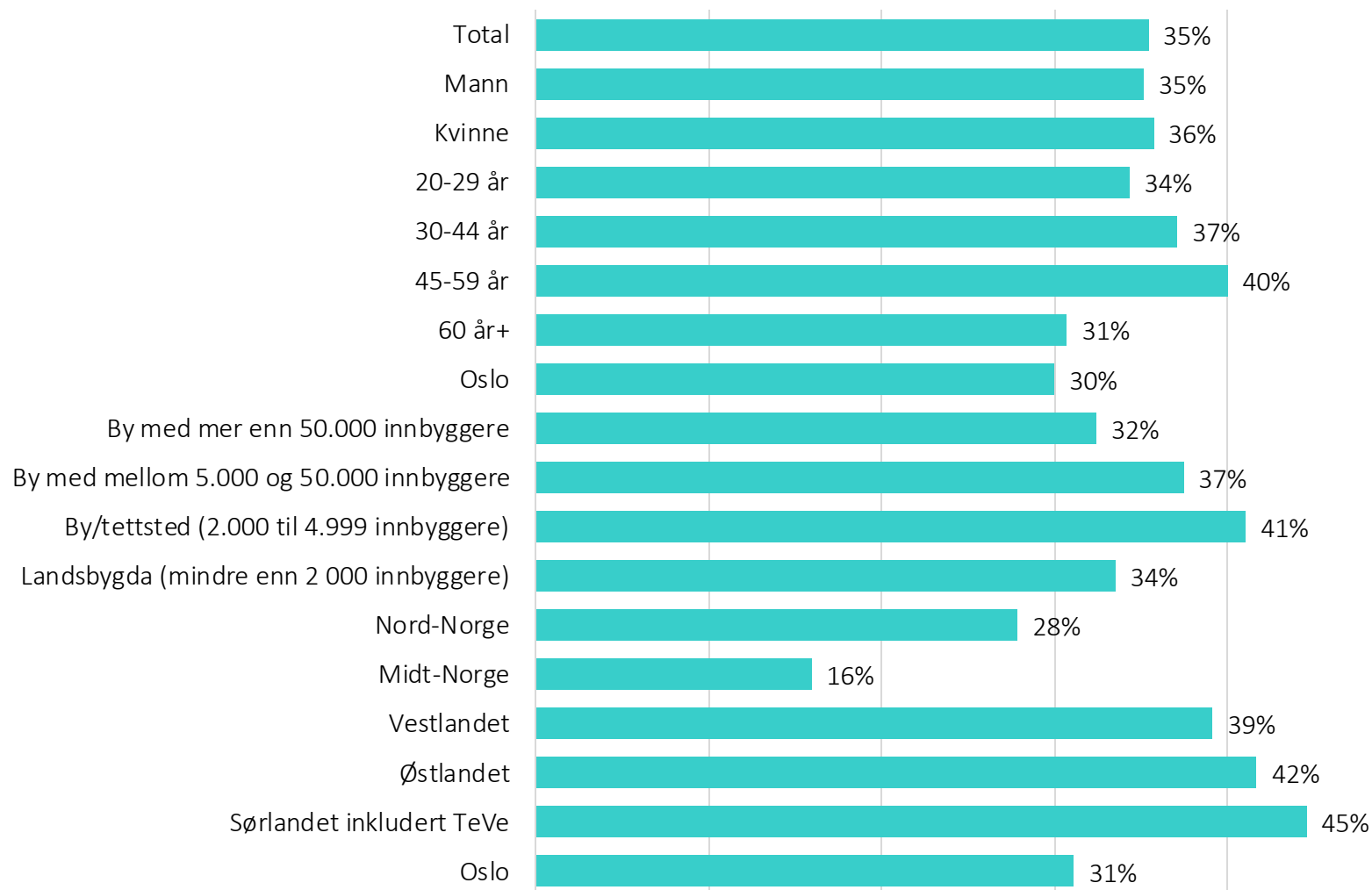


«Jeg/vi har i løpet av det siste året iverksatt tiltak for å spare strøm som har gått ut over livskvaliteten » – andel enig



N = 1051 intervju (alle spurte)

«Jeg bekymrer meg ofte for strømregningen» – andel enig

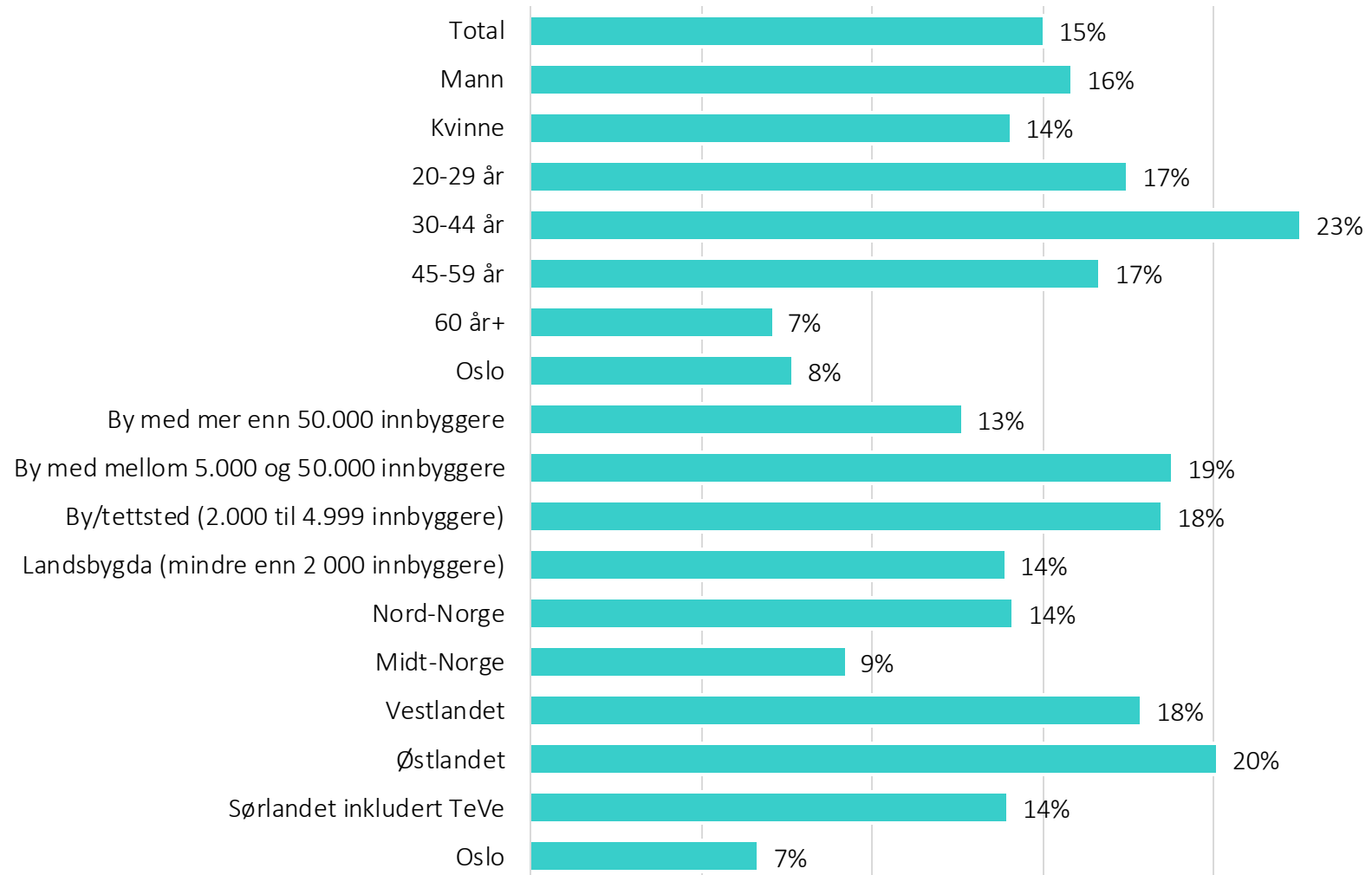


N = 1051 intervju (alle spurte)






«Jeg/vi har i løpet av det siste året opplevd å ha problemer med å betale strømregningen» – andel enig



N = 1051 intervju (alle spurte)





Hovedfunn
oppsummert

Hovedfunn (1/3)

KUNNSKAP OM EGNE STRØMAVTALER OG STRØMPRISER

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

- 66% kan svare uhjulpel på hvilken type strømvavtale de har, en økning fra 55% i 2021.
- Med svaralternativer er det 88% som kjenner til hvilken strømvavtale de har.
- Spotpris er den typen strømvavtale flest oppgir (59 prosent), en jevn økning fra 44% i 2020.
- 30% kan oppgi navnet på strømvavtalen de har i husstanden.
- 4 av 10 kan angi en omtrentlig spotpris på strøm den dagen de ble spurt, en økning fra 32% i 2021.



Hovedfunn (2/3)

VALG AV STRØMLEVERANDØR OG STRØMAVTALE

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

- Totalt sett har 36% av husstandene skiftet strømavtale det siste halvåret. Flere yngre enn eldre har byttet.
- Blant de som ikke har byttet strømavtale de siste to årene, oppgir 45% at de er fornøyde med den strømavtalen de har. 26% mener det er lite å spare, mens 23% liker å ha en fast leverandør.
- 36% tok selv kontakt med strømleverandør sist de byttet strømavtale, en stor økning fra 26 prosent i 2020. 25% sier de var misfornøyd med strømavtalen de hadde.
- 14% ble kontaktet av strømselger på telefon, en liten nedgang fra 2021.
- Elskling.no er fortsatt den prissammenligningstjenesten for strømpriser flest kjenner til med 48% kjennskap. Kjennskapen til strømpris.no er 28%.



Hovedfunn (3/3)

OPPLEVELSER OG HOLDNINGER KNYTTET TIL STRØMLEVERANDØRENE

- 71% mener pris er det viktigste kriteriet ved valg av strømleverandør, og det er viktigere for yngre enn for eldre.
- Det er store forskjeller mellom by og land på hvor opptatt man er av lokale leverandører, med 2% i Oslo og 27% på landsbygda.
- 40% av alle som har byttet strømvaktale har ved en eller flere anledninger følt seg lurt når de kjøpte strøm. Blant de som byttet strømvaktale for under et år siden er andelen som følte seg lurt 53 prosent. De fleste som føler seg lurt nevner årsaker relatert til økt pris/høyere kostnader eller avtalebrudd og villedende informasjon.
- Hele 41% av de som har byttet strømvaktale fikk lav pris i starten, men erfarte at det ble dyrere etter kort tid.
- 80% sier seg enig i at strømleverandørene har mange lokketilbud og 78% mener det er lett å bli lurt når man inngår strømvaktale.
- 81% sier at deres husstand har iverksatt tiltak for å spare strøm det siste året som følge av høye strømpriser. 35% sier at de ofte bekymrer seg for strømrregningen.

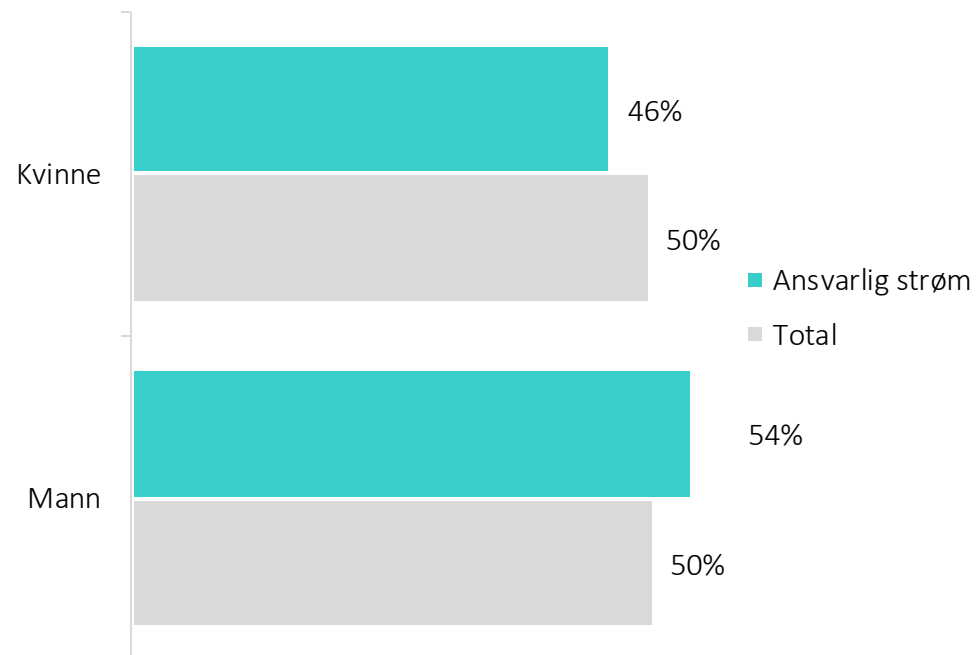




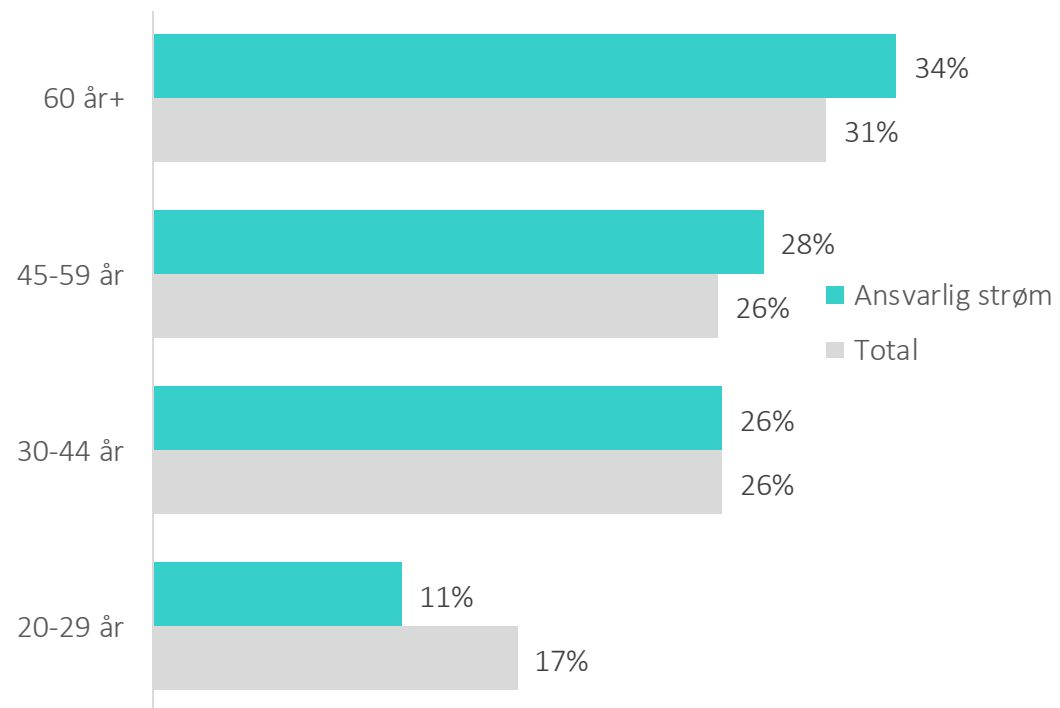
Sjekk forbrukerradet.no

Demografi - helt eller delvis ansvarlig for strøm

Er du...?



Hva er din alder?

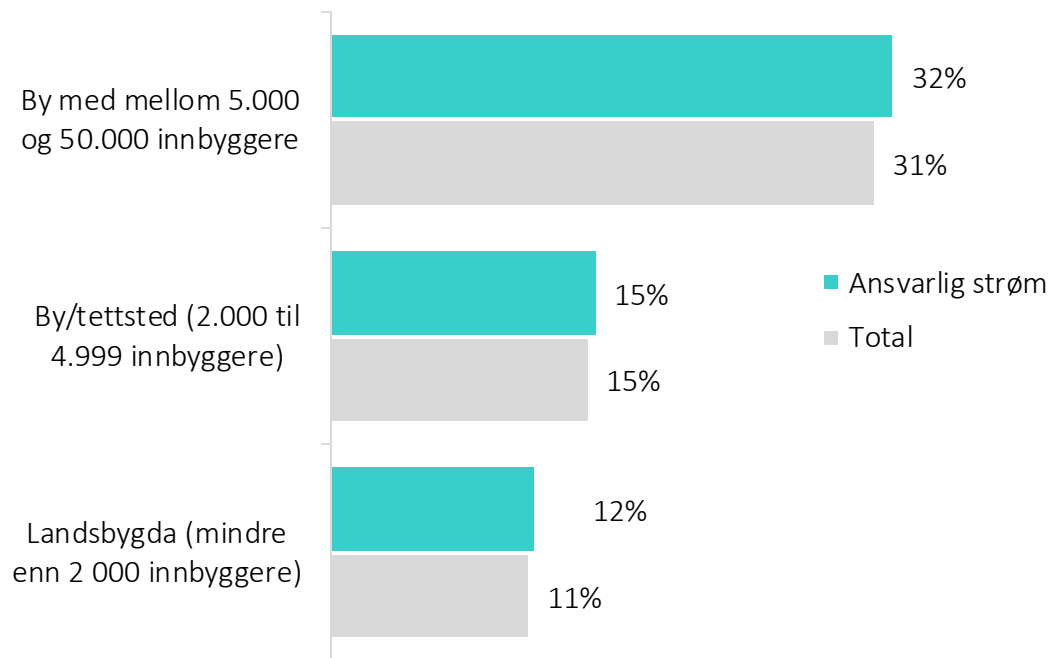


N = 1051 intervju (alle spurte)

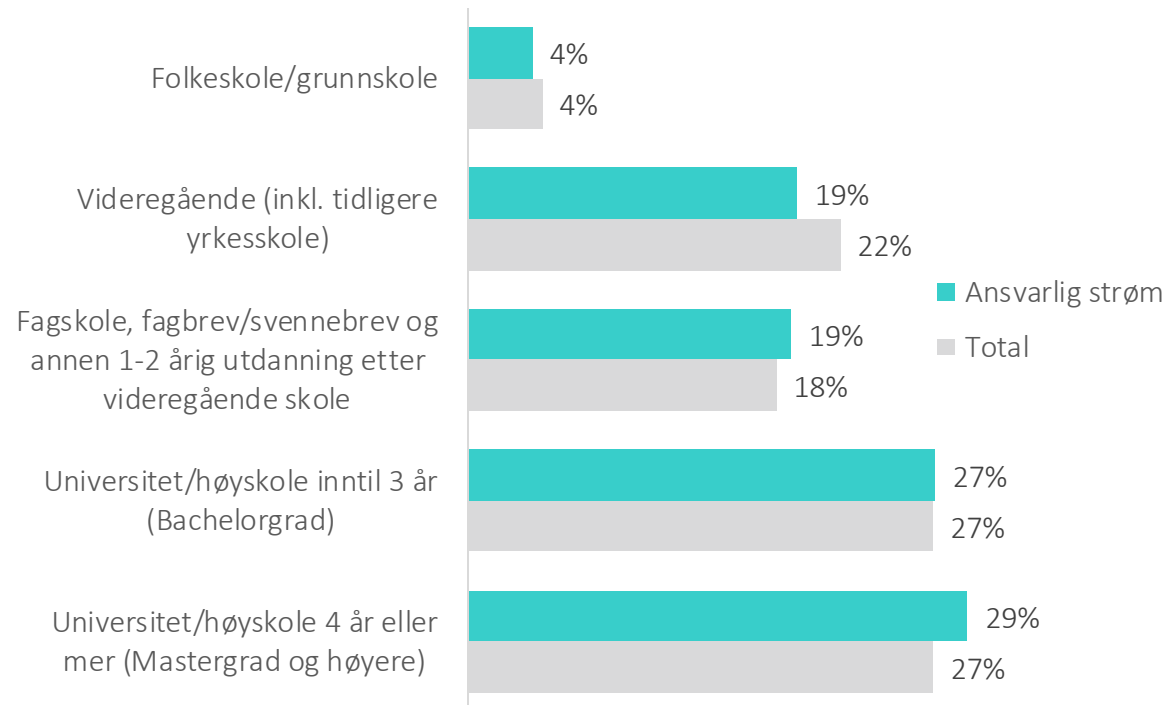


Demografi - helt eller delvis ansvarlig for strøm

Bor du i...?



Hva er din høyeste fullførte utdanninge?

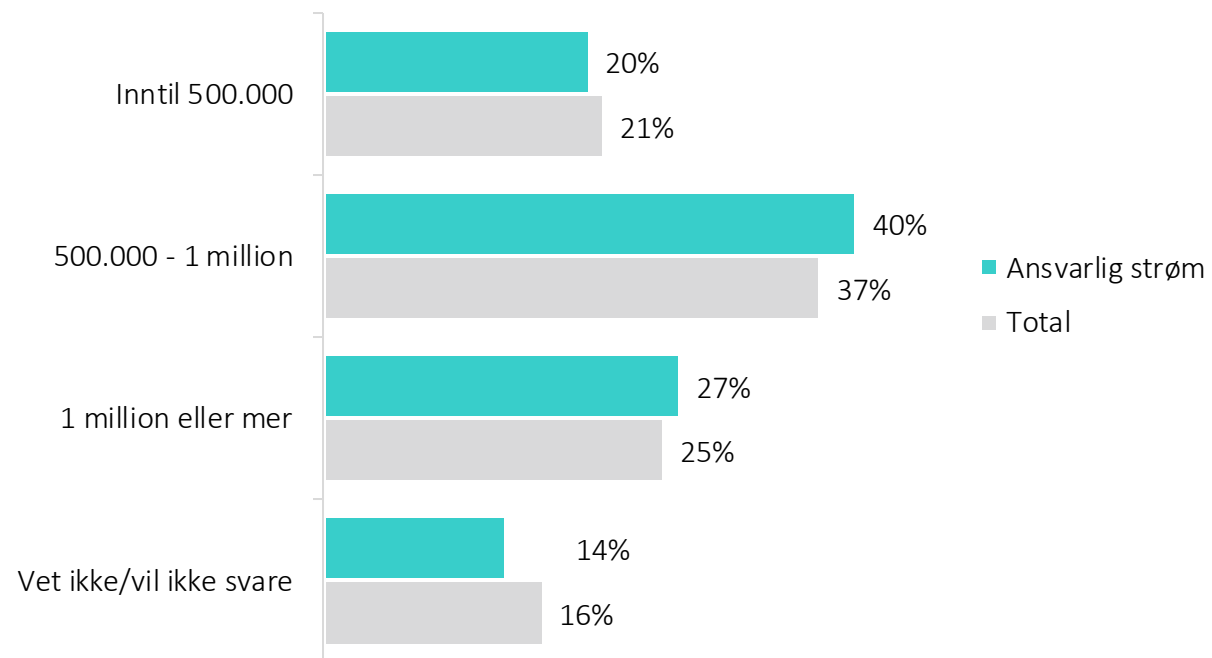


N = 1051 intervju (alle spurte)



Demografi - helt eller delvis ansvarlig for strøm

Hva er husstandens bruttoinntekt (før skatt)?



N = 1051 intervju (alle spurte)

