

Strøm- og strømleverandører – kunnskap, erfaringer og holdninger i befolkningen

Befolkningsundersøkelse gjennomført av Norstat for Forbrukerrådet
2024



Utvalg og metode

Målgruppe og utvalg

Landsrepresentativt utvalg (internettbefolkning) 20 år+. Respondentene er rekruttert i Norstats web-panel, som består av ca. 110 000 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 2024. Dette er tilsvarende periode som foregående år.

Antall intervju

Totalt 1351 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

Inntil $\pm 3,2$ prosentpoeng ved 1000 intervju. Feilmarginene for tall i undergrupper er større.

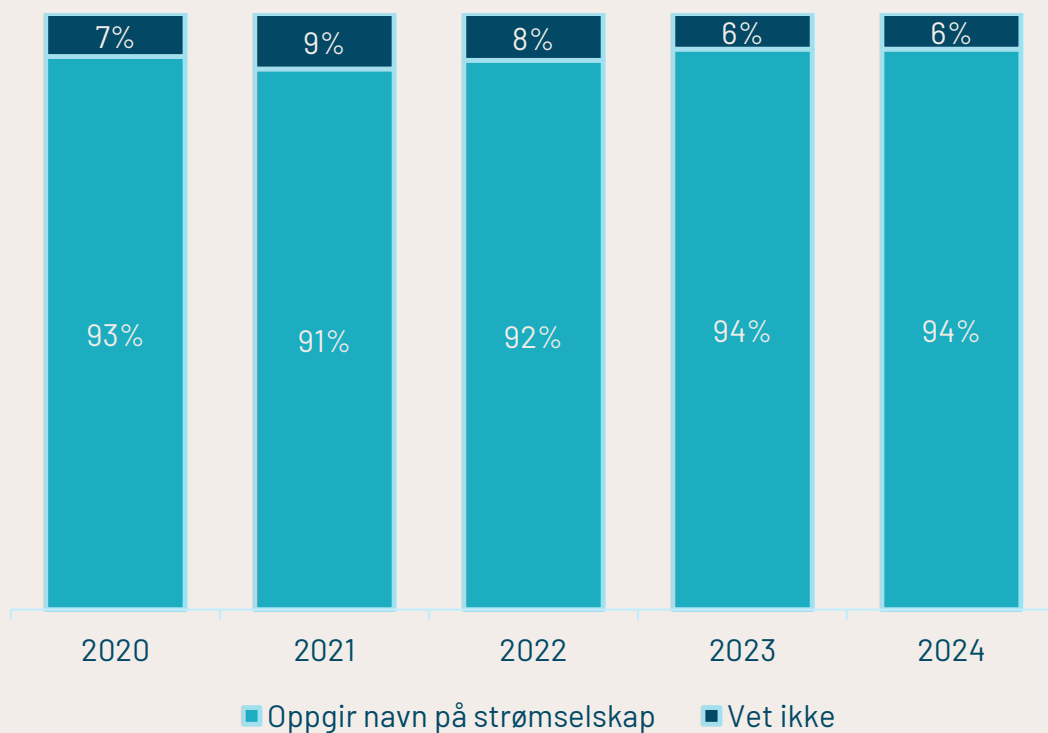
Kunnskap om egne strømvavtaler og strømpriser

«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».

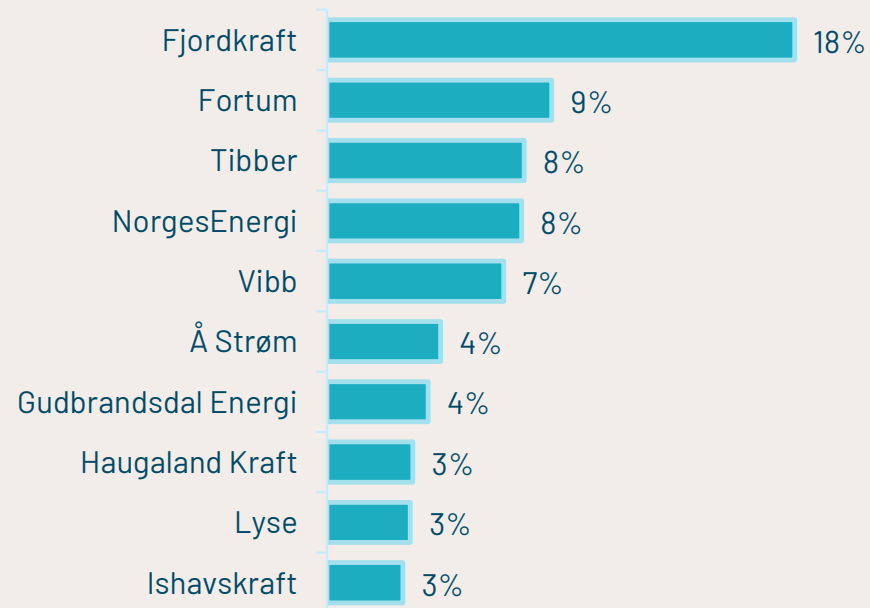


9 av 10 kan oppgi sitt strømselskap

Hvilket strømselskap har du/din husstand avtale med?



Topp 10 strømselskaper 2024

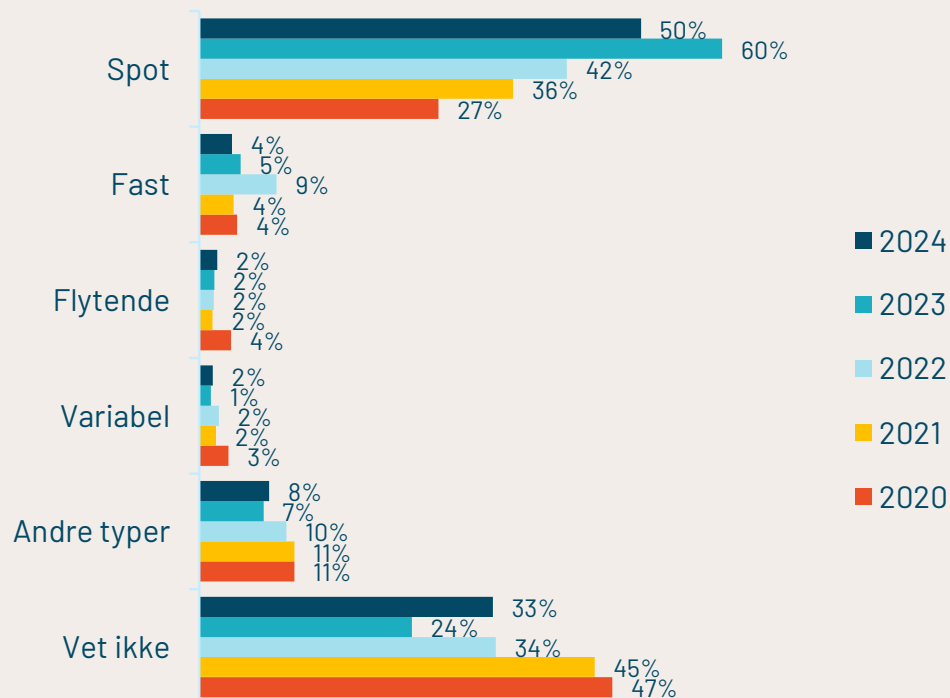


Base 2024: N=1090

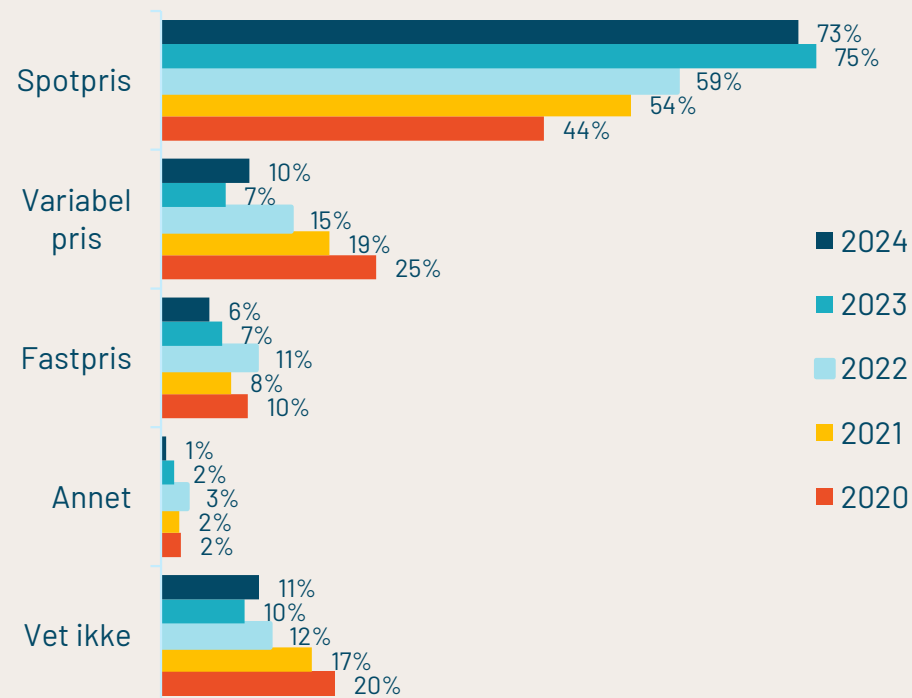


Kjennskap til egen strømvavtale har økt de siste årene – med unntak for årets måling

Hvilken type strømvavtale har din husstand?
(Uten svaralternativer)



Hvilken av følgende strømvavtaler har din husstand?
(Med svaralternativer)

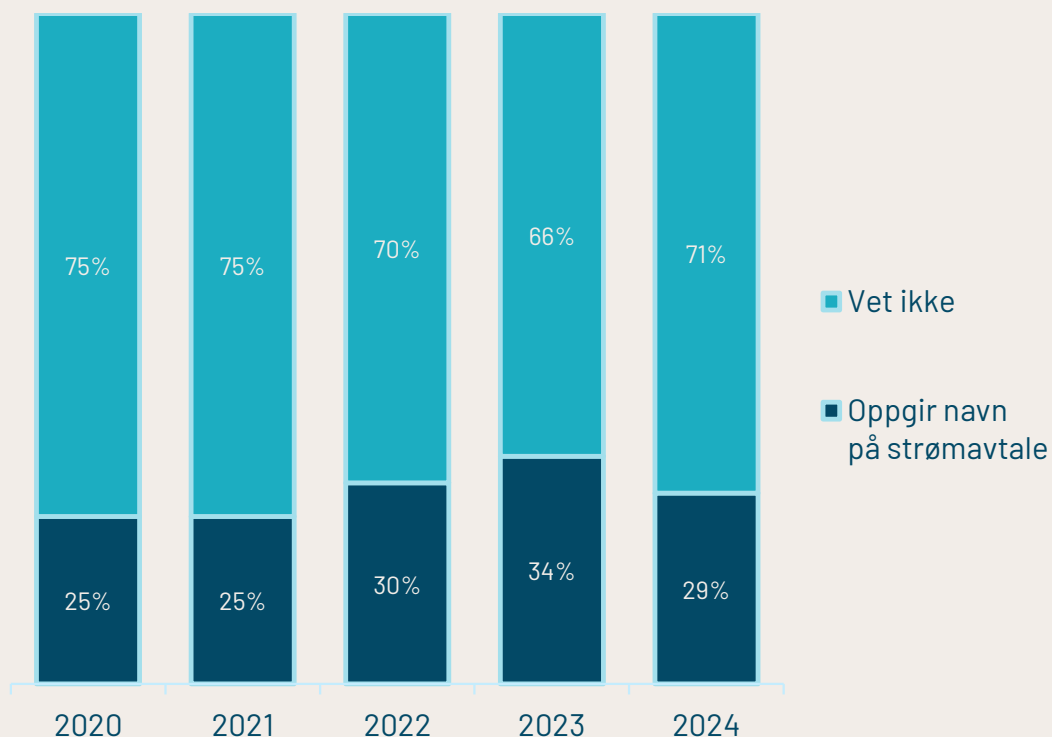


Base 2024: N=1090



2 av 3 vet ikke navnet på strømavtalen – og kjennskapet er den laveste siden 2021

Vet du navnet på strømavtalen du/din husstand har?



Base 2024: N=1090



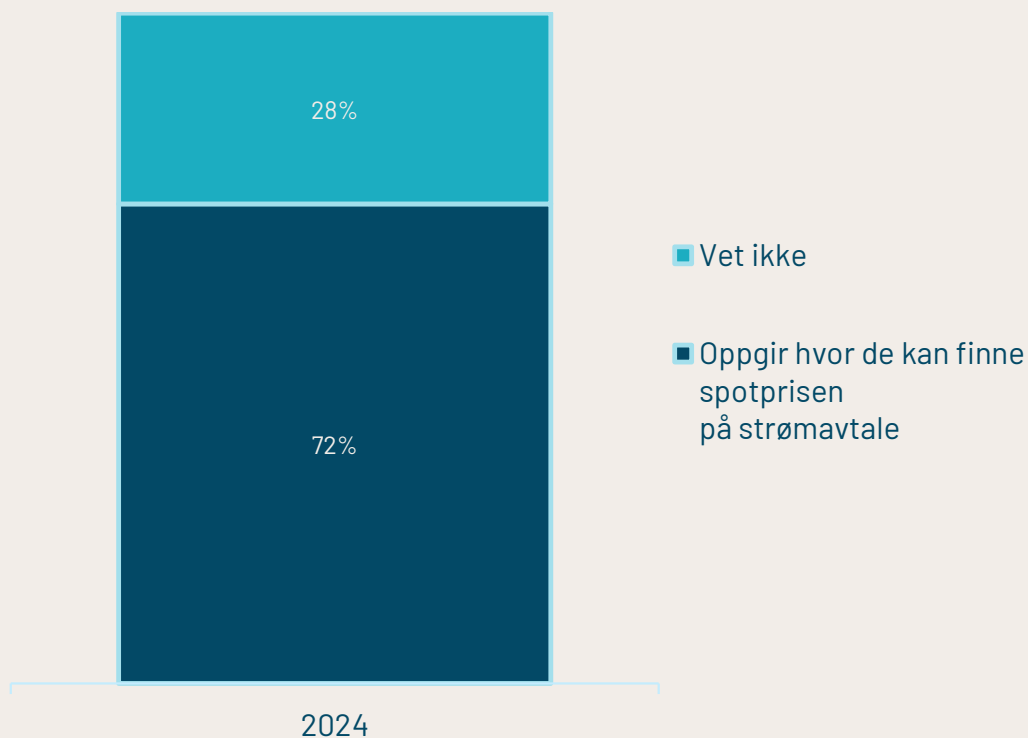
De som i størst grad kan oppgi navn på strømavtale er:

- Menn
- Personer bosatt på landsbygda
- Personer som byttet for under 3 måneder siden



7 av 10 mener å vite hvor de kan finne spotprisen på strømavtalen

Vet du hvor du kan finne spotprisen på strømavtalen din?



Base 2024: N=1090

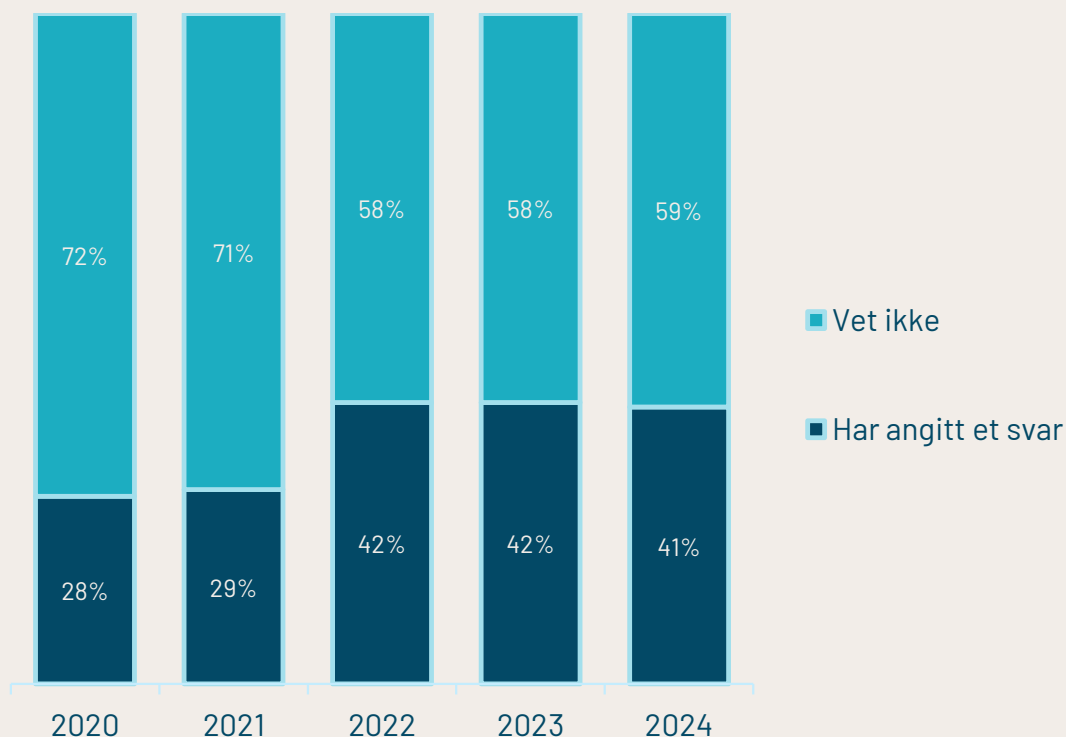


Av de som vet hvor de kan finne spotprisen, mener de aller fleste at den er å finne i appen eller på nettsiden til strømleverandøren.



4 av 10 av de som har spotprisavtale sier de vet hva prispåslaget er – ingen endring fra de tre siste år

Vet du hvor stort prispåslag per kwh din strømvatle har?



De som **i størst grad** sier de vet hva prispåslaget er personer som byttet for under 3 måneder siden

De som **i minst grad** sier de vet hva prispåslaget er – er de som aldri har byttet strømvatle

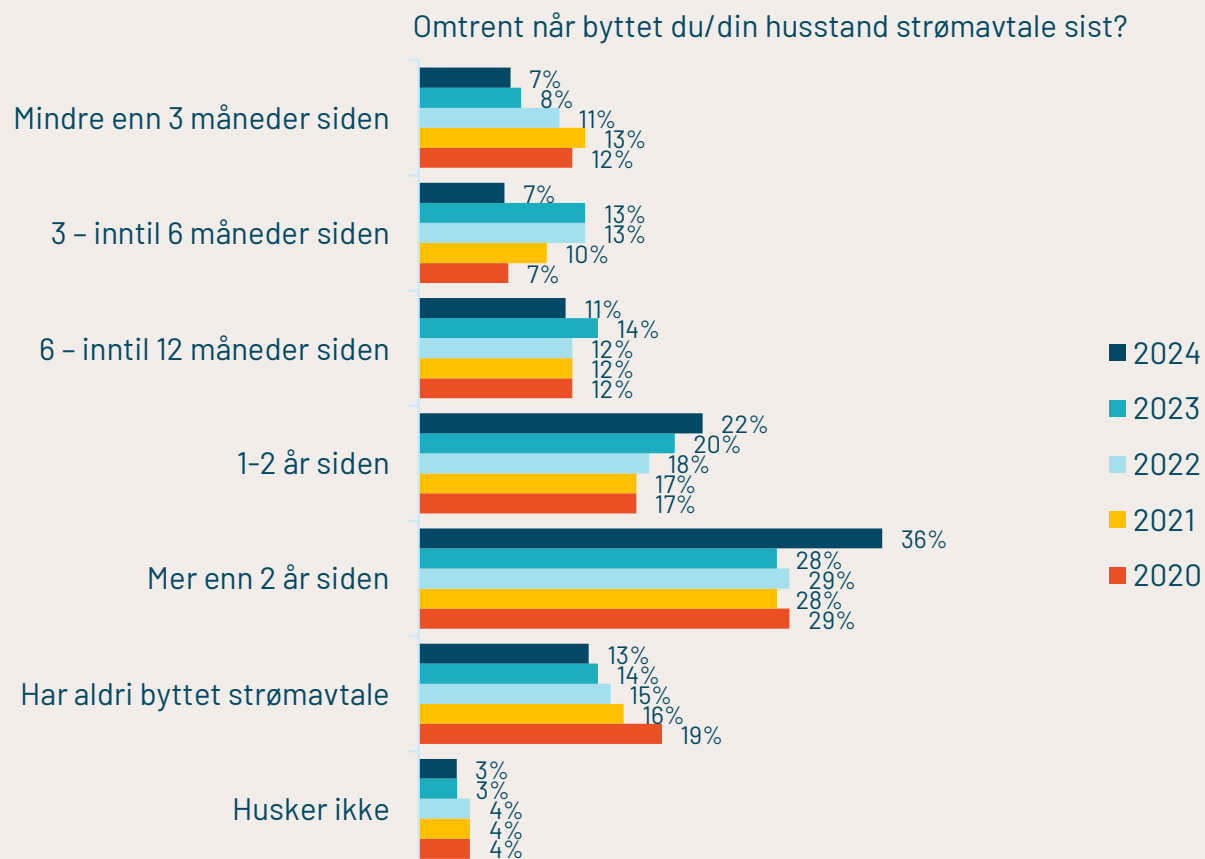
Base 2024: N=765 (de som har spotprisavtale)



Valg av strøm- leverandør og strømvtale



1 av 2 har aldri byttet byttet strømvaktale eller gjorde dette for mer enn to år siden



Det er signifikant færre nå som byttet i løpet av de siste 12 månedene enn tidligere – noe som kanskje kan tyde på at byttefrekvensen er synkende.

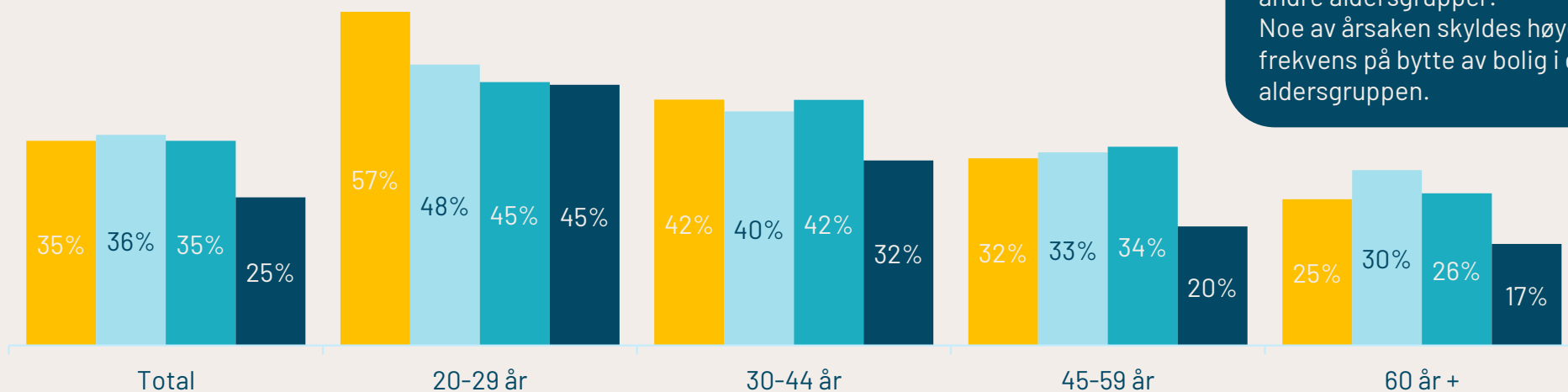
Base 2024: N=1090



Den yngste aldersgruppen er også de som bytter strømavtale oftest

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

■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024



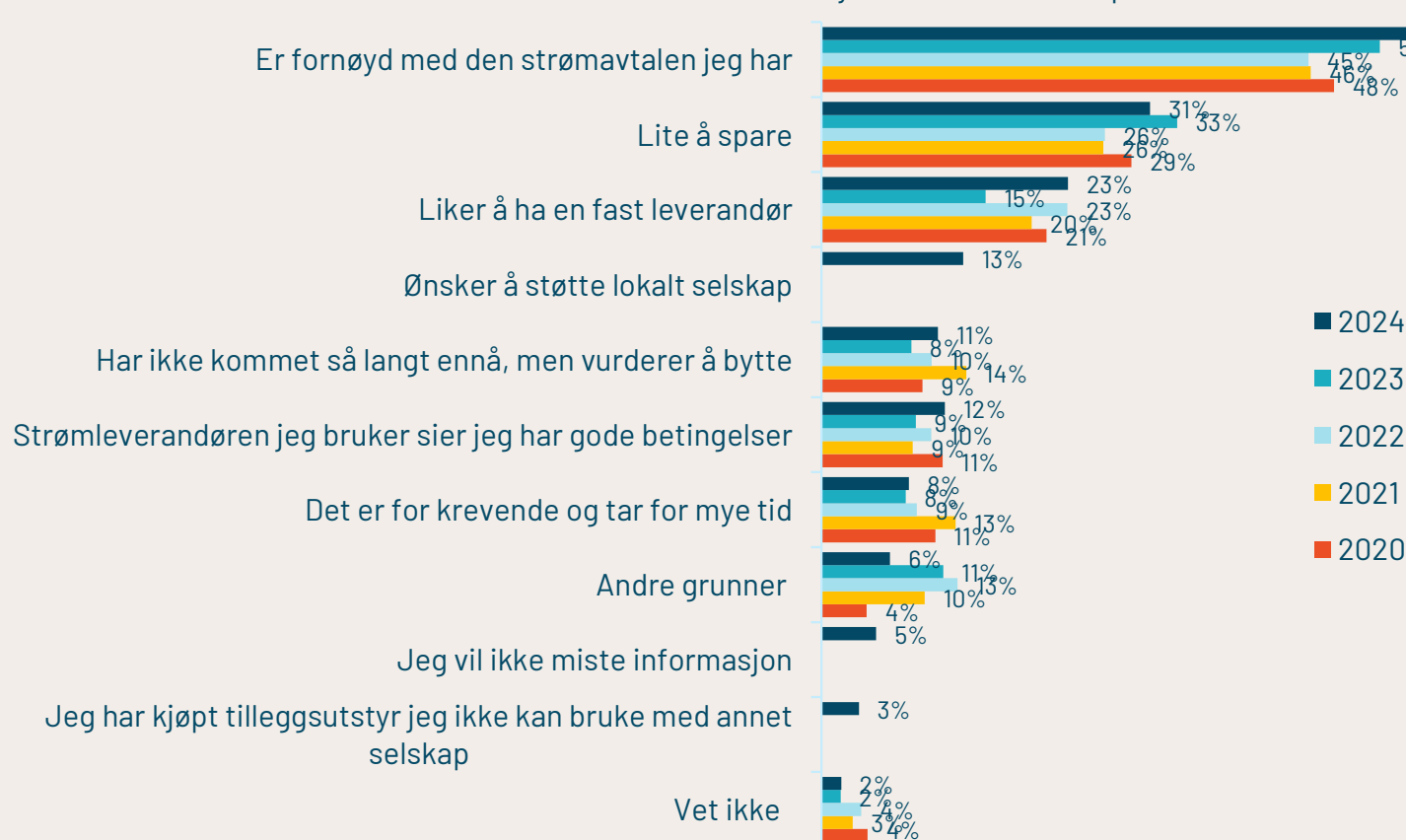
Det er signifikant flere i aldersgruppen 20-29 år som byttet strømavtale det siste året – men lavere byttefrekvens for alle andre aldersgrupper. Noe av årsaken skyldes høyere frekvens på bytte av bolig i denne aldersgruppen.

Base 2024: N=259



Over halvparten er fornøyd med den strømvartalen de har

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



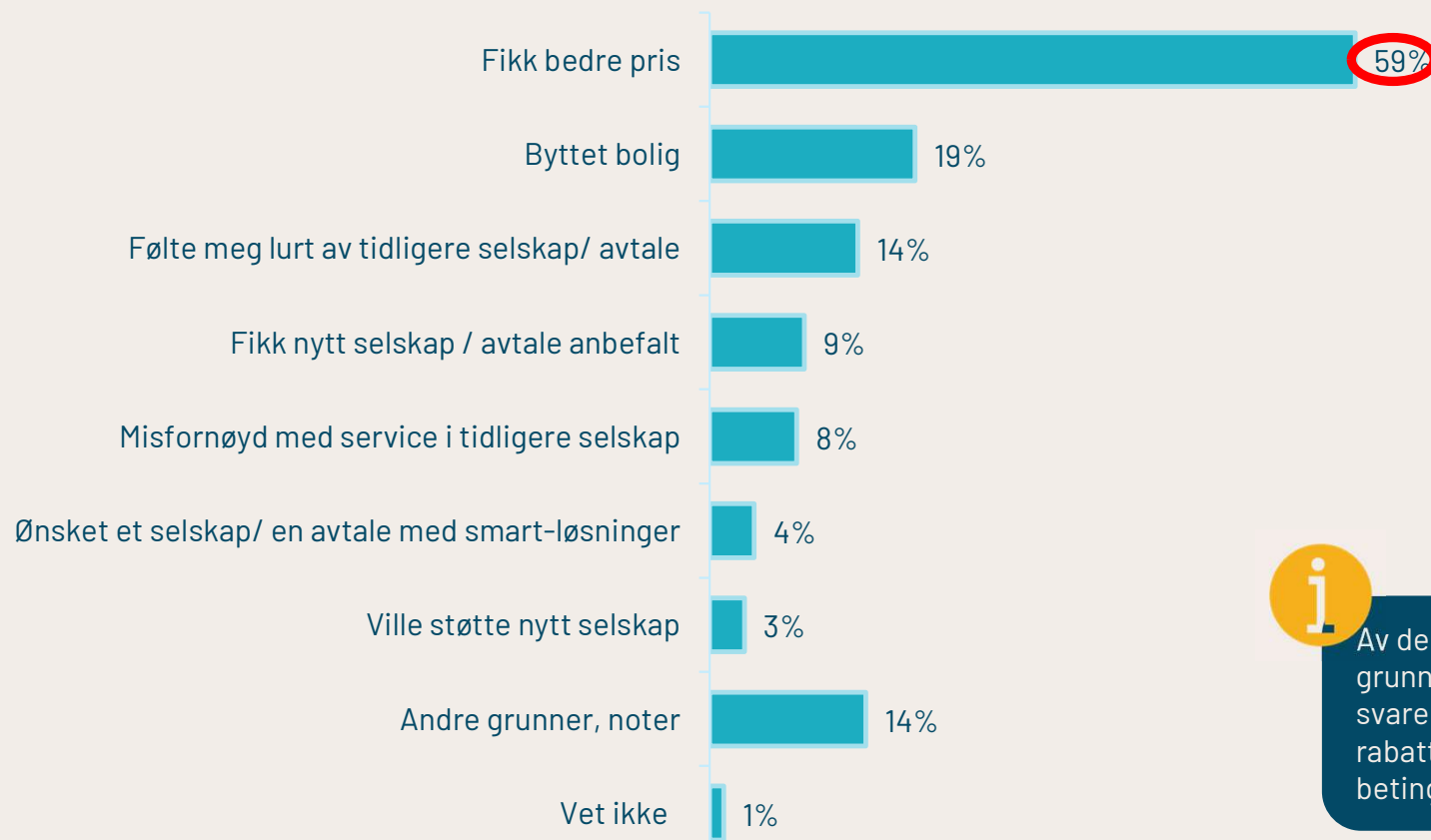
Det er signifikant flere enn tidligere som er fornøyd med den strømvartalen de har, og som oppgir dette som den viktigste årsaken til at de ikke har byttet

Base 2024: N=554 (de som ikke har byttet strømvartale siste 2 år)



... men 6 av 10 fikk bedre pris ved bytte av strømvaktale

Hvorfor valgte du å bytte strømvaktale i løpet av de siste årene?



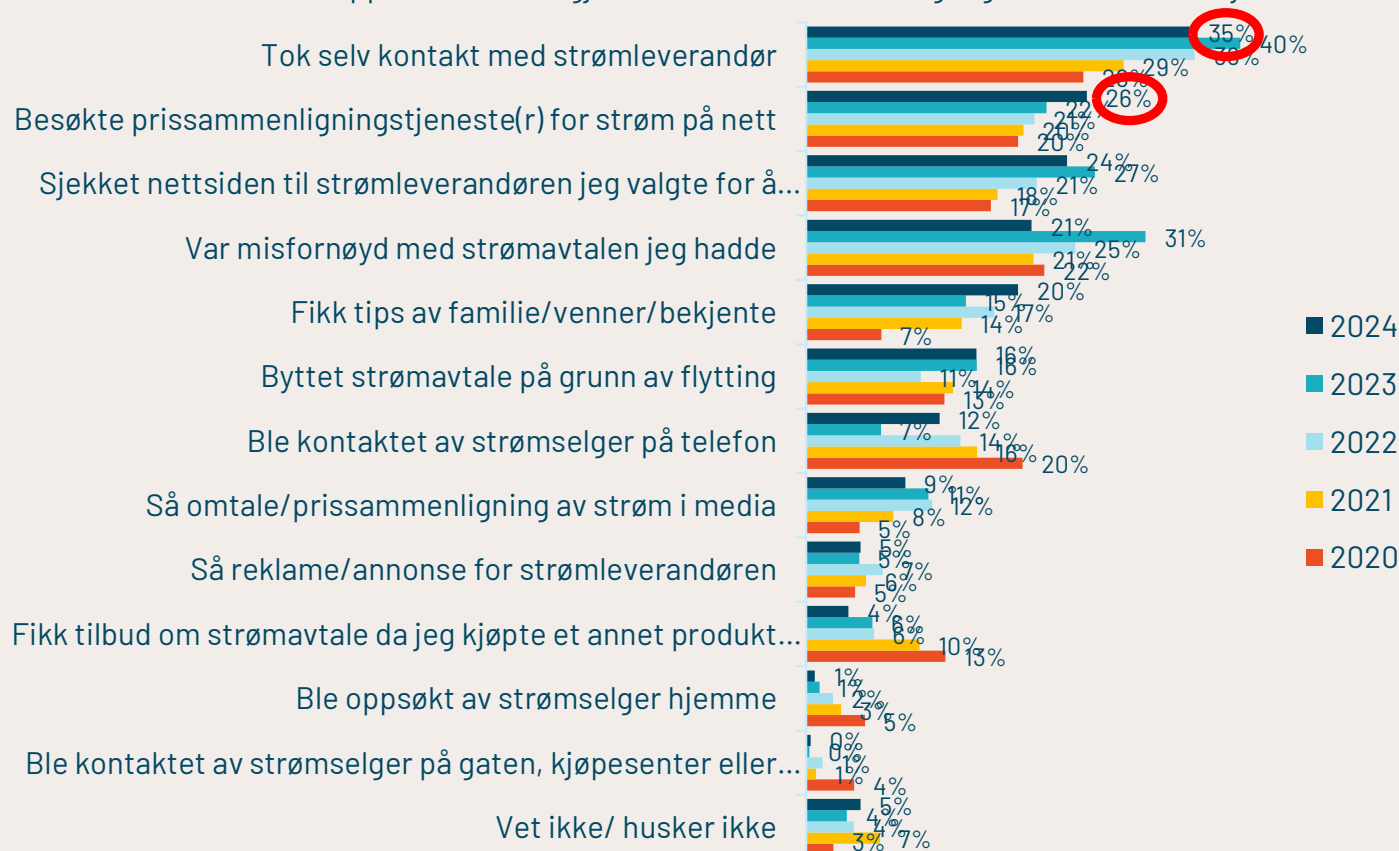
Av de som har oppgitt andre grunner, er det mange her som svarer at dette har noe med rabatter, tilbud og bedre betingelser å gjøre

Base 2024: N=501 (de som har byttet strømvaktale siste 2 år)



Litt færre enn tidligere tok selv kontakt med strømleverandør, mens flere besøkte prissammenligningstjenester

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



Base 2024: N=501 (de som har byttet strømvaktale siste 2 år)



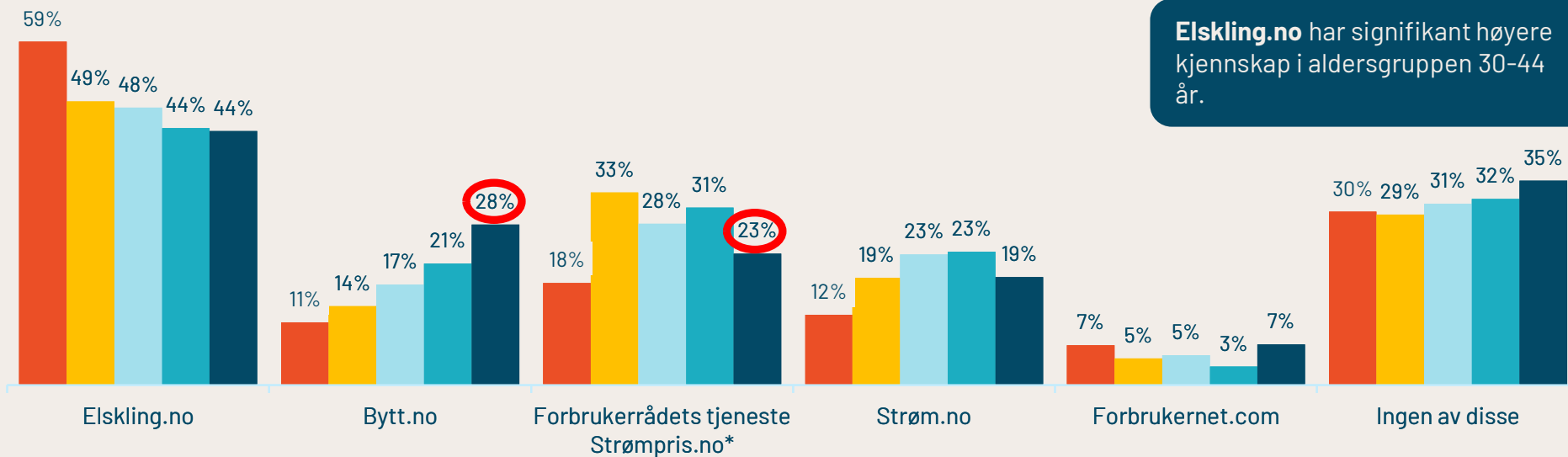
Det er signifikant flere enn tidligere som besøker prissammenligningstjenester, mens det er færre som selv tok kontakt med strømleverandør ved bytte av strømvaktale



Bytt.no har økt kjennskap, mens Strømpris.no har redusert kjennskap

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

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024



Bytt.no har signifikant høyere kjennskap blant de som har byttet strømvakt i løpet av de siste 12 månedene.

Elskling.no har signifikant høyere kjennskap i aldersgruppen 30-44 år.

Base 2024: N=1090



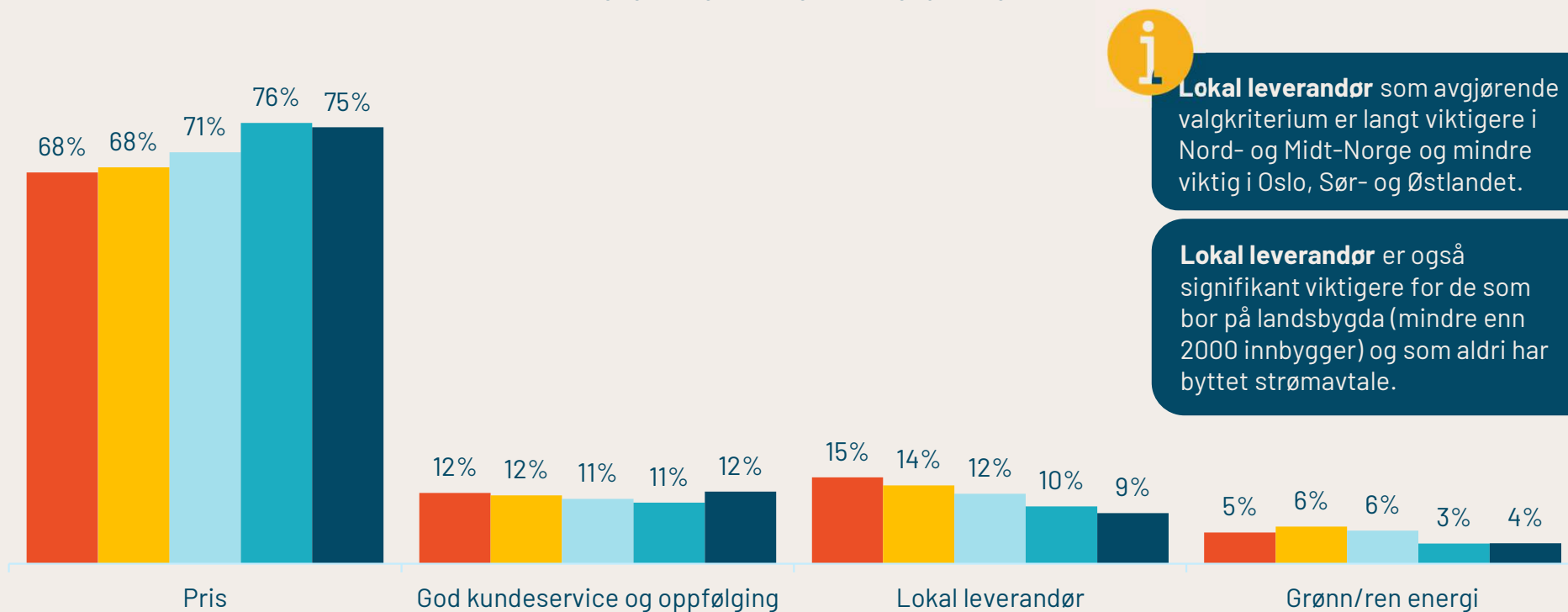
**Opplevelser
og holdninger
knyttet til
strøm-
leverandørene**



Pris er like viktig for valg av strømleverandør som tidligere

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

2020 2021 2022 2023 2024



Base 2024: N=1090



Lokal leverandør som avgjørende valgkriterium er langt viktigere i Nord- og Midt-Norge og mindre viktig i Oslo, Sør- og Østlandet.

Lokal leverandør er også signifikant viktigere for de som bor på landsbygda (mindre enn 2000 innbygger) og som aldri har byttet strømavtale.



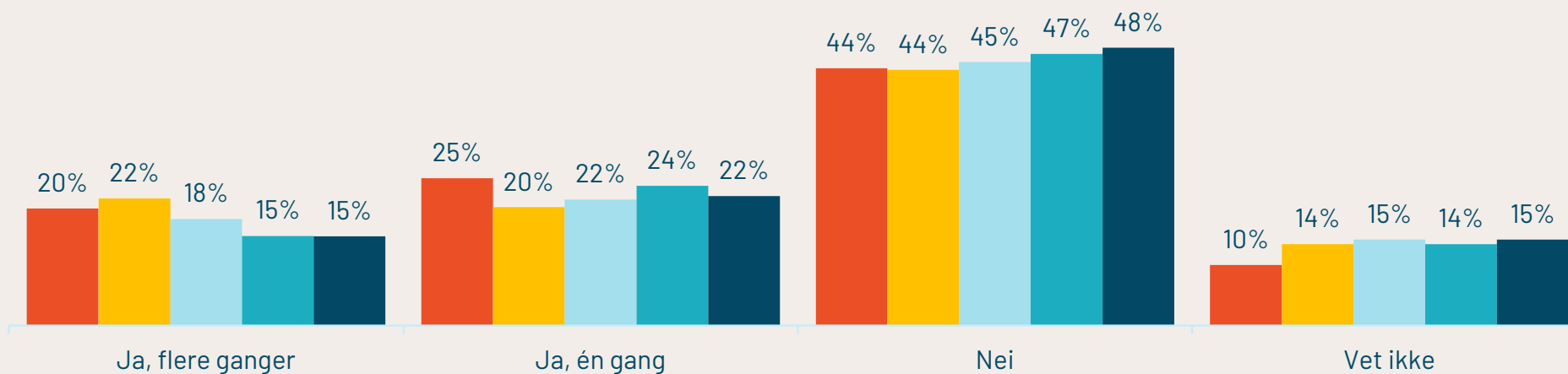
4 av 10 har følt seg lurt da de kjøpte strøm

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

2020 2021 2022 2023 2024



38 prosent av alle som har byttet strømvtale har følt seg lurt når de kjøpte strøm.



Base 2024: N=1090



Hvorfor følte du deg lurt da du kjøpte strøm?

Vi ble forespeilet å spare masse penger, men det skjedde jo ikke

Strømlleverandører selger en vare. Kort tid etter inngått avtale endres pris og vilkår

Jeg fikk flere tilleggstjenester jeg ikke hadde bedt om og som førte til høyere pris

Selgeren kommuniserte ikke at det var bindingstid på avtalen. Det var også en svært dårlig avtale med vilkår som ble dårligere etter kampanjeperioden. Det ble heller ikke kommunisert.

Telefonselger fant på ting som kundeservice kjøpt avkrefter og kansellerte

Fordi det ikke var mulig å komme videre i signeringen av boligkjøp uten å velge én av tre strømlleverandører

Fikk avslag på kjøp hos Elkjøp. Viste seg at avtalen raskt ble dyrere enn den jeg hadde.

Det var skjulte priser, og prisen ble gradvis dyrere uten eksplisitt info om det.

Avtalevilkårene ble endret uten beskjed

Ble flyttet til en annen avtale uten varsel da bindingstiden gikk ut.

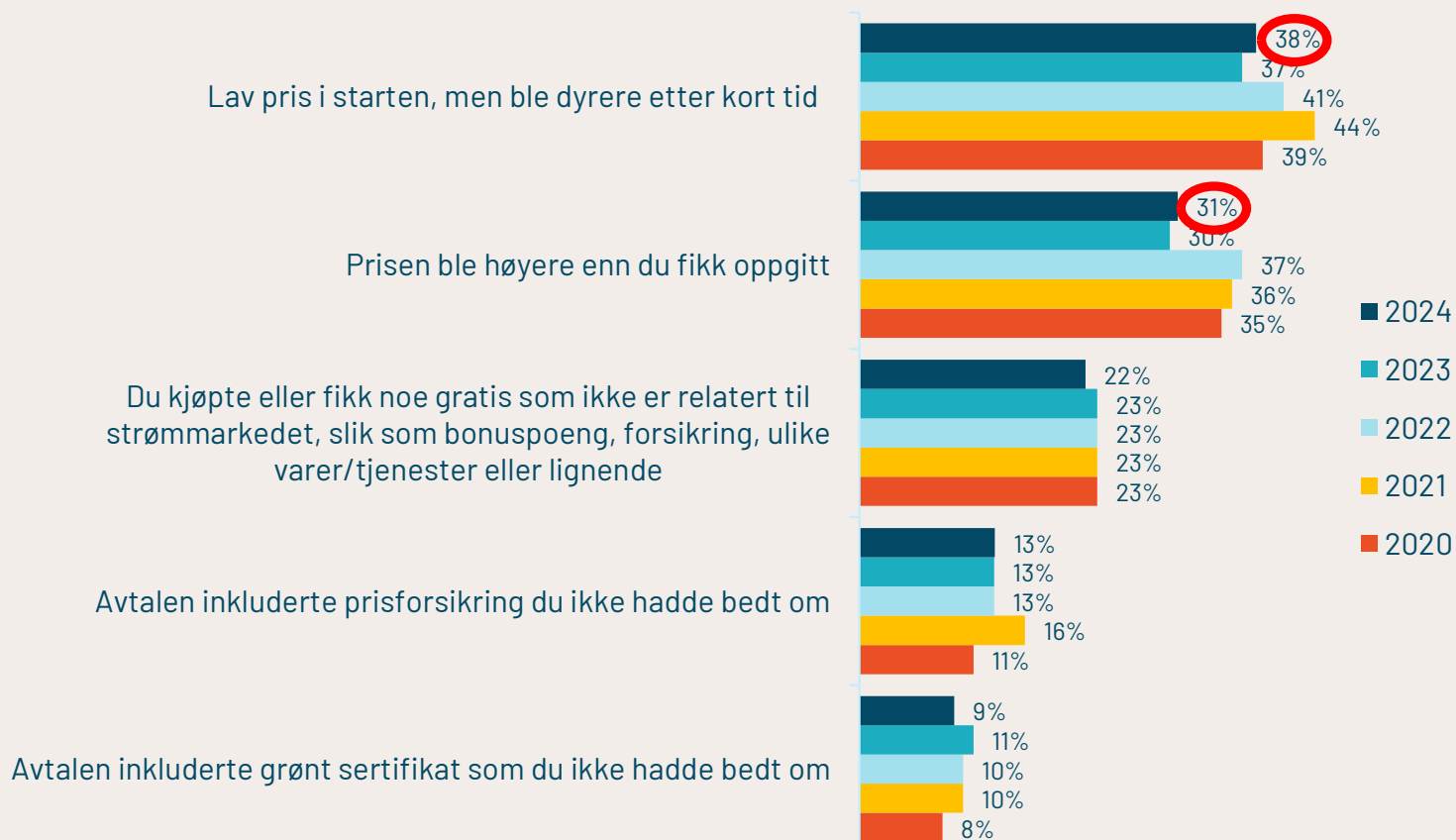
Lokketilbud. Etter en stund var prisen skrudd opp og jeg betalte i sum like mye som før bytte.

Mange av tjenestene var gratis først, men så kom de til høy pris etterhvert. Disse tjenestene var ikke til fordel for meg som kunde og ble lagt på for å tjene mer penger på vår husstand.

Hadde akkurat bytta leverandør på fastpris. Tidligere leverandør ringte og fikk meg til å bruke angrefristen fordi de skulle ha bedre priser måneden etter. Måneden etter var prisene derimot høyere, og da hadde leverandøren jeg bytta til også satt opp prisen.

Mange opplever fortsatt at prisen endrer seg etter kort tid

Har noe av det følgende skjedd når du/din husstand har byttet strømvaktale? Andel: JA



Base 2024: N=933 (de som har byttet strømvaktale siste 2 år)



38% fikk lav pris i starten, men erfarte at det ble dyrere etter kort tid.

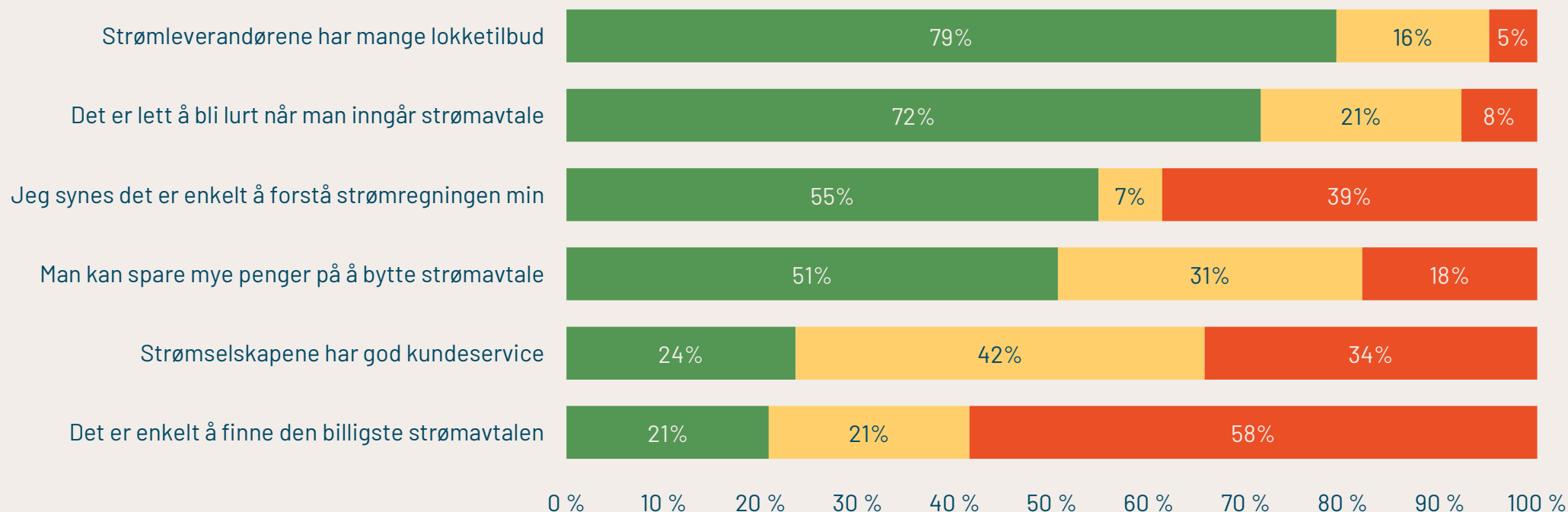
31% opplevde at faktisk pris ble høyere enn hva de fikk oppgitt.



7 av 10 føler seg fortsatt lurt i strømmarkedet, og mener at strømleverandørene har mange lokketilbud

Sett fra ditt ståsted som forbruker, er du enig eller uenig i følgende utsagn om strømmarkedet?

■ Enig ■ Vet ikke ■ Uenig



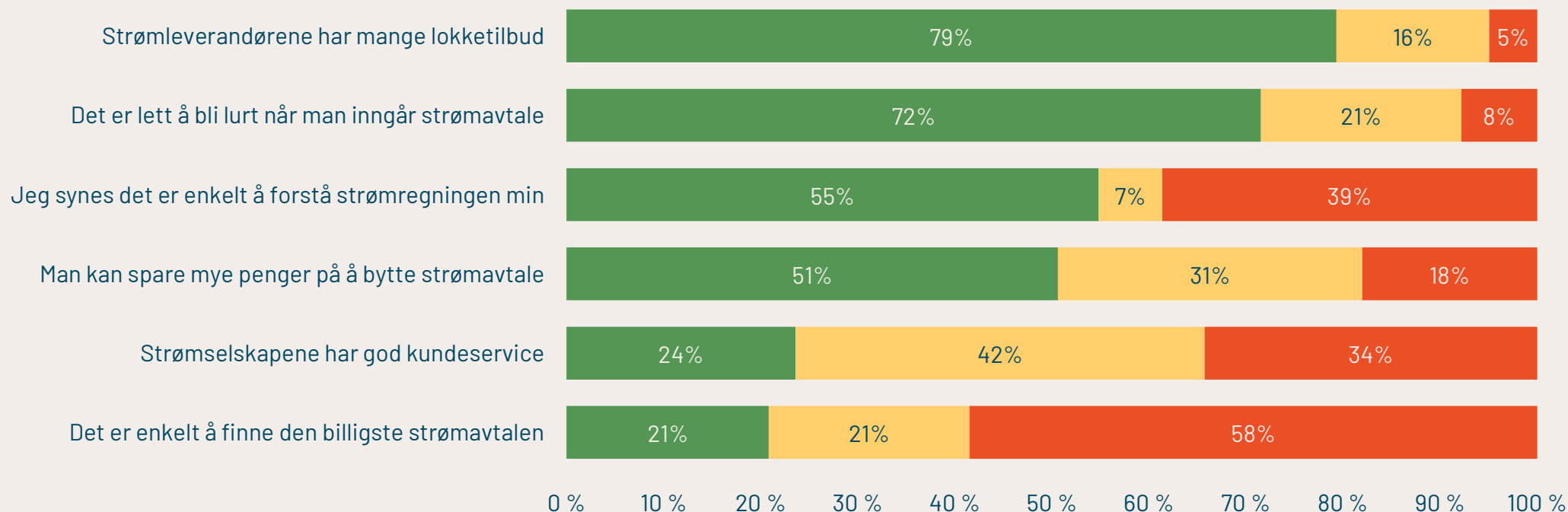
Base 2024: N=1090



7 av 10 føler seg fortsatt lurt i strømmarkedet, og mener at strømleverandørene har mange lokketilbud

Sett fra ditt ståsted som forbruker, er du enig eller uenig i følgende utsagn om strømmarkedet?

■ Enig ■ Vet ikke ■ Uenig



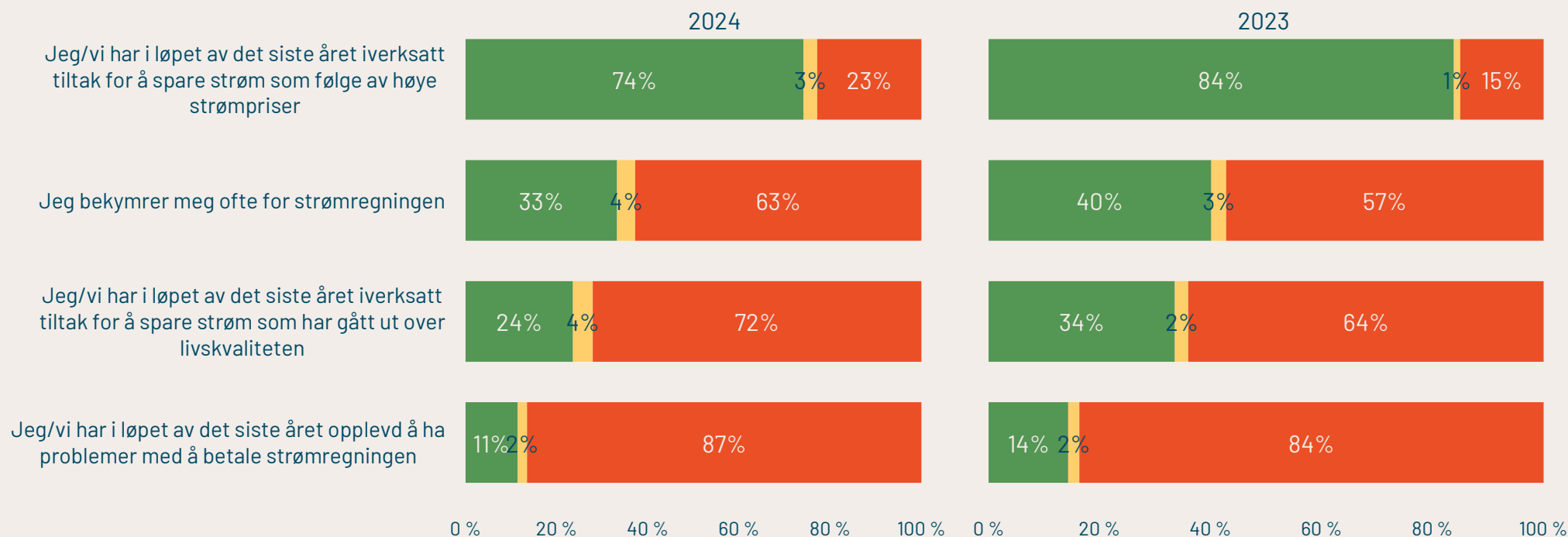
Base 2024: N=1090



1 av 3 bekymrer seg for strømregningen og mange har iverksatt tiltak for å spare strøm som følge av høye strømpriser – men færre enn i 2023

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om strømpriser?

■ Enig ■ Vet ikke ■ Uenig



Base 2024: N=1090



1 av 3 bekymrer seg for strømregningen og mange har iverksatt tiltak for å spare strøm som følge av høye strømpriser

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om strømpriser?

■ Enig ■ Vet ikke ■ Uenig

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



Jeg bekymrer meg ofte for strømregningen



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



Jeg/vi har i løpet av det siste året opplevd å ha problemer med å betale strømregningen



0 % 10 % 20 % 30 % 40 % 50 % 60 % 70 % 80 % 90 % 100 %

Base 2024: N=1090



Halvparten har gjort mindre tiltak for å energieffektivisere boligen sin

Har du i løpet av de to siste år gjort noen av følgende tiltak for å energieffektivisere boligen din?

■ Ja

■ Nei

■ Vet ikke

Mindre tiltak slik som å montere tetningslister, sparedusj eller byttet til led-pærer

49%

49%

2%

Mellomstore tiltak slik som å installere varmepumpe, ny varmtvannstank eller smarthusløsninger

28%

70%

2%

Store tiltak slik som byttet til mer energieffektive vinduer og dører eller etterisolert boligen

16%

82%

2%

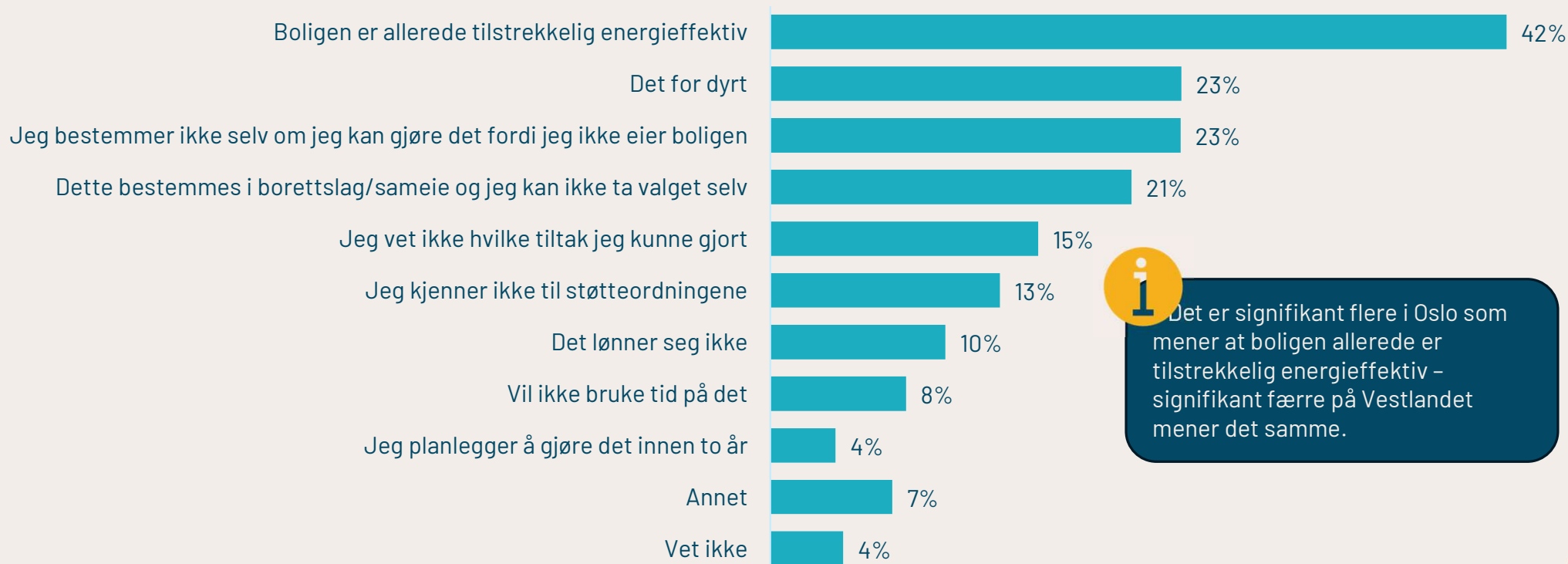
0 % 10 % 20 % 30 % 40 % 50 % 60 % 70 % 80 % 90 % 100 %

Base 2024: N=1351



4 av 10 mener at boligen allerede er tilstrekkelig energieffektiv

Hvorfor har du ikke gjort energi-effektiviseringstiltak den siste tiden?



SJEKK
FORBRUKERRÅDET.no

