



25-11-2019 07:00 CET

## Her er kundenes dom over strøm- og nettselskapene

**Norge er i verdenstoppen i bruk av strøm, og myndighetene forventer at strømforbruket totalt sett vil øke i Norge i årene som kommer. Men hva mener brukerne om sine strøm- og nettselskaper? En ny og omfattende måling fra EPSI Rating viser at kundetilfredsheten svekker seg ytterligere i privatsegmentet. LOS scorer best i privatsegmentet, mens Entelios er best på bedrift.**

EPSI Rating legger i dag frem resultatene fra en ny og omfattende måling av kundetilfredshet hos strøm- og nettselskapene i Norge. Studien baserer seg på nesten 4.000 dybdeintervjuer med privatpersoner og bedrifter spredt over

hele landet. Resultatene fra dette arbeidet er nå klart både i Norge og i resten av Norden.

### **Høye strømpriser svekker kundetilfredsheten**

Etter mange år med oppgang i kundetilfredsheten viser de siste års målinger at trenden har snudd. Norske strømforbrukere er noe mindre tilfredse med sine strømleverandører enn i 2018, og vesentlig mindre tilfredse sammenlignet med 2017.

– Strømprisene har historisk sett hatt stor innvirkning på tilfredsheten, og det er fortsatt tilfellet, sier Fredrik Høst, Daglig Leder i EPSI Norge. De høye prisene og til dels store prissvingninger bidrar til at tilfredsheten i privatmarkedet er tilbake på nivået fra 2013. Også for nettselskapene faller kundetilfredsheten.

Flertallet av strømkundene har en spotprisavtale, men kombinasjonen av høyere strømpriser og til dels store prissvingninger gjør at forutsigbarheten med en fastprisavtale gjør seg mer gjeldende.

–Kunder som har fastprisavtale har blitt mer tilfredse, og målingen viser for første gang at det er kunder på fastprisavtale som samlet sett de mest tilfredse, fortsetter Høst.

### **Kamp om kundene**

Mye er gjort for at det skal være enkelt å bytte strømleverandør i Norge. Det bidrar til at en hel del kunder faktisk velger å bytte strømleverandør, og det er dermed tøff konkurranse om kundene. Så mange som halvparten av alle privatkundene i Norge og 70 % av bedriftskundene svarer at de har blitt kontaktet av en konkurrent til sin nåværende strømleverandør i løpet av det siste året.

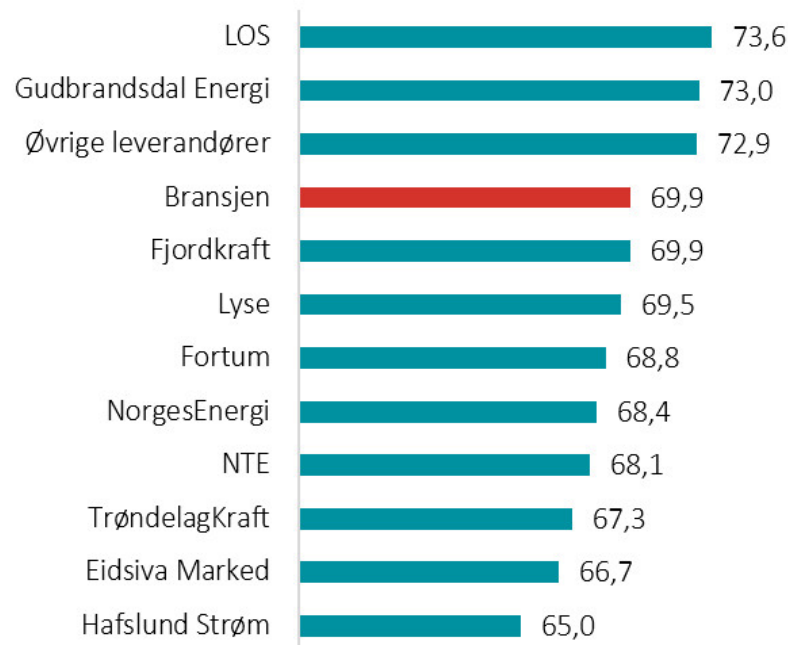
– I overkant av hver femte kunde svarer at de vurderer å bytte leverandør det kommende året, og på spørsmål om hvorfor de vurderer å bytte, oppgir det store flertallet at dette er på grunn av pris, påpeker Høst.

### **Høyest kundetilfredshet hos LOS og Entelios**

Fornøyde kunder er naturligvis viktig om man skal unngå at kundene forsvinner til konkurrentene. Det er i år LOS som kan skilte med de mest fornøyde strømkundene, mens kundene til Hafslund Strøm er de minst

tilfredse.

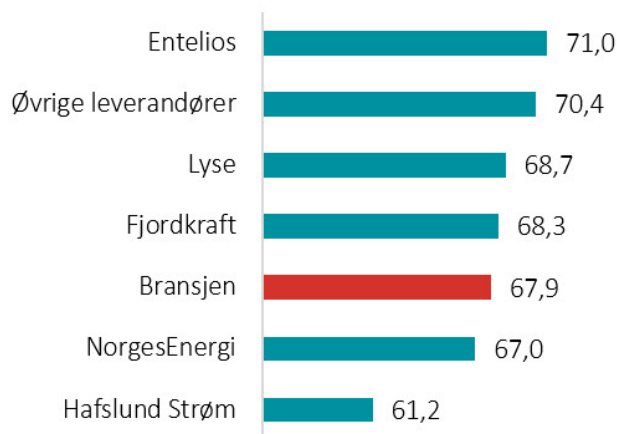
## Kundetilfredshet Privatmarked 2019



– LOS kan vise til fremgang fra i fjor, og har blitt flinkere på å levere på de forventningene som kundene har, forklarer Høst. LOS er dessuten en ener på det å holde kundene godt informert om ting som påvirker kundeforholdet, og fremstår som en solid og pålitelig leverandør av strøm.

Kundetilfredsheten i bedriftsegmentet er i mindre grad påvirket av de høye strømprisene. Til tross for dette er bedriftskundene fortsatt mindre tilfredse med strømleverandørene sine enn hva privatkundene er.

## Kundetilfredshet Bedriftsmarked 2019



– Det er Entelios som har de mest fornøyde bedriftskundene. Entelios er enkle å forholde seg til og de evner å levere et strømprodukt som i stor grad passer kundenes behov, sier Høst. Entelios er, som LOS, dessuten dyktige på å holde kundene godt informert om ting som er relevant for dem som strømkunde.

### **Høye strømpriser og strømbrudd preger opplevelsen av strømmettet**

Målingen blant strømmettkunder viser at relativt høye strømpriser også preger inntrykket av nettselskapene. Dette i kombinasjon med en rekke strømbrudd rundt om i landet gjør at tilfredsheten med strømmettet fortsetter å falle.

– Blant de målte nettselskapene er det NTE Nett som kommer best ut og har de mest fornøyde nettkundene. Agder Energi Nett har løftet seg kraftig etter fjorårets bunnplassering, og ligger i år godt over bransjesnittet. Trønder Energi Nett faller mye tilbake fra i fjor, og får med det den svakeste tilbakemeldingen i målingen, avslutter Høst.

### **Strømhandel i Norden**

Tilsvarende kundeundersøkelser er også gjennomført i Sverige, Danmark og Finland. Resultatene viser at de kundetilfredsheten er ganske lik i de nordiske landene, men det er Ola og Kari Nordmann som i år er mest fornøyde med strømleverandørene.

Er mer detaljert gjennomgang av studien finnes her: <http://www.epsi-norway.org/bransjestudier/strom/>

EPSI Rating Norge er en leverandør av kundetilfredshetsanalyser, og er av mange ansett som en ekstern revisor av kundemassen. EPSI samler inn, analyserer og formidler informasjon om kunders forventninger, opplevd kvalitet og verdivurdering av produkter og tjenester. Selskapet er en del av EPSI Rating Group som gjennomfører kundetilfredshetsstudier i hele Norden og i en rekke andre europeiske land.