

Kontaktperson:

Eva Fosby Livgard

t +47 23 29 16 00

f +47 23 29 16 01

e eva.fosby.livgard@tns-gallup.nowww.tns-gallup.no**Gallup Energi**

1. desember 2003

Forbrukerne er mer aktive på kraftmarkedet

Bytteaktiviteten i kraftmarkedet har aldri vært høyere. Dette viser tall fra TNS Gallups Energibarometer. 41% av landets husstander sier nå at de har byttet kraftleverandør en eller flere ganger siden markedet ble åpnet for fri konkurranse. Dette er en økning på åtte prosentpoeng i løpet av tre måneder. Hver fjerde strømkunde har byttet kraftselskap minst en gang i løpet av det siste året. Dette er en økning på seks prosentpoeng siden juni 2003.

Gallups undersøkelse viser at kundelojaliteten er svekket og betydningen av å ha en lokal leverandør er redusert, sammenlignet med tall fra 2001. Men dette behøver ikke å bli sett på som negativt;

- Når barrierene for å bytte leverandør svekkes og man bytter oftere, vil kundene isolert sett kunne bli mer fornøyde, sier Eva Fosby Livgard, avdelingsleder i TNS Gallup, som en kommentar til resultatene. Kundetilfredsheten er alltid høyest rett etter at man har gjort et kjøp eller fått en ny leverandør.

Resultatene fra undersøkelsen viser også at det betyr stadig mindre å være kunde i det enkelte selskap. Konsekvensen er at kundene flyter fritt, og alle leverandører bruker mer ressurser på å kapre nye kunder. En alternativ strategi til dette kan være å få kundene til å se verdien av å bruke et lokalt selskap, ved å fremstå som et sterkt lokalt eller regionalt forankret kraftselskap, mener Gallup.

Trolig fortsatt høy bytteaktivitet fremover

Totalt 11% av alle kraftkunder sier de har bestemt seg for å bytte kraftselskap. Omtrent halvparten av disse har byttet tidligere. Det er altså all grunn til å tro at vi kommer til å se høy bytteaktivitet også fremover.

- Tidligere var bytterne dominert av yngre, ressurssterke personer, med høy utdanning, høyt kraftforbruk, og de fleste var menn. I dag finnes bytterne i alle leire, kan Livgard fortelle. Eldre bytter riktignok mindre enn yngre, og de med høyt forbruk bytter mest. Det er også flere som bytter i Oslo og Akershus enn i Trøndelag og Nord-Norge. Men det å bytte kraftleverandør er ikke lenger forbeholdt små grupper i samfunnet.

Bytterne er selv mer aktive i bytteprosessen

55% av de som har byttet kraftselskap det siste året sier at de selv søkte etter informasjon, mens 31% sier at den nye leverandøren tok kontakt. Gallup mener å se en klar tendens til at flere henter inn informasjonen selv, og forklarer dette med at en del av den økte bytteaktiviteten det siste året nok skyldes at kundene selv går på jakt etter en ny leverandør.

Kontaktperson i Gallup

Eventuelle spørsmål kan rettes til Eva Fosby Livgard, avdelingsleder.

Telefon 922 504 05, 23 29 16 00. email: eva.fosby.livgard@tns-gallup.no

Fakta om undersøkelsen

Gallup Energibarometer måler kontinuerlig utviklingen i norske strømkjøperes atferd, holdninger og interesse for energispørsmål.

Hvert kvartal intervjues et representativt utvalg på ca. 1000 norske strømkjøpere.

Resultatene det her refereres til er basert på de data som ble samlet inn uke 38, 2003.

Siste 12 måneder: Andelen som har byttet kraftselskap

