Pressemelding

Kontaktperson:
Eva Fosby Livgard
t +47 23 29 16 00
f +47 23 29 16 01
e eva.fosby.livgard@tns-gallup.no

www.tns-gallup.no

Gallup Energi

12. november 2003

Kraftbransjen med svekket tillit og kundeflukt

Over 30% av landets husstander har byttet kraftselskap en eller flere ganger siden markedet ble åpnet for fri konkurranse. Dette er en økning på åtte prosentpoeng fra andre til tredje kvartal i år. Hver fjerde husstand har byttet kraftselskap i løpet av de siste 12 månedene. Det har vært en markant økning i bytteaktiviteten. Samtidig er tilliten til kraftbransjen vesentlig svekket.

TNS Gallup slår fast i sitt Energibarometer for tredje kvartal at strømkundenes totalinntrykk av kraftbransjen faller nok en gang og er tilbake på samme nivå som i første kvartal i år. I juni viste Gallups kraftbransjeindeks en liten oppgang, men tall for oktober viser at dette var forbigående. Målingen i juni ble foretatt mens kraftprisene var på vei ned, mens høstens måling ble gjort mens prisene var på vei opp. Når inntrykket av bransjen nå faller viser dette hvor sårbar kraftbransjen er for prisøkninger og prisfokus.

Totalinntrykket av kraftbransjen er svekket i alle befolkningsgrupper. Nedgangen er spesielt stor blant ungdom og kvinner. De som har vært i kontakt med kundeservice hos et kraftselskap siste seks måneder og som ikke har fått et tilfredsstillende svar, har et vesentlig dårligere inntrykk av bransjen (26 poeng) enn andre (33 poeng). Skåren går fra 1-100 der 100 er beste resultat.

- Dette viser at det er riktig å fokusere på kundeservice, slik både bransjen og enkelte leverandører nå gjør, sier Eva Fosby Livgard, avdelingsleder i TNS Gallup. - Resultatene våre viser også at det er en økende kritikk mot profittjaget i bransjen. Tilliten til at bransjen ikke tar ut en for høy fortjeneste er svært lav, og den synker. Vi tror at deler av bransjen selv bidrar til dette ved å fokusere på hvor mye man tjener. Når dette

kommuniseres til kundene bidrar dette til å øke kundenes følelse av å betale for mye for en vare som omtrent har vært gratis i alle år.

I følge Gallups måling fikk tilliten til bransjens pålitelighet en alvorlig knekk i vinter da skåren falt fra 74 poeng i begynnelsen av 2002 til 61 poeng i begynnelsen av 2003. Fra første til andre kvartal i år kunne Gallup se tendens til bedring da skåren steg til 66 poeng.

- Pålitelighet er fremdeles et område kraftbransjen skårer høyt på (64 poeng), men diskusjon vi hadde i vinter om en mulig kraftrasjonering førte til et fall i tillit som fremdeles vedvarer, mener Gallup.

På de andre områdene karakteriserer Gallup resultatene som middels gode. Dette gjelder inntrykket av nyskapningen i bransjen (41 poeng) og i hvilken grad man stoler på informasjonen man får fra bransjen (44 poeng). På disse områdene ligger resultatene helt stabilt fra målingen juni.

Interessant nok finner Gallup at kundetilfredsheten med egen leverandør øker svakt over tid, fra 57 poeng i første kvartal til 61 poeng i tredje kvartal (ikke vist i grafen).

- Det kan se ut som om kundene i større grad enn tidligere klarer å skille mellom kraftbransjen og den enkelte leverandør. Bransjesyn og kundetilfredshet påvirker hverandre fremdeles, men i mindre grad enn tidligere. Dette kan gjøre det vanskeligere for bransjen som helhet å fremstå som en enhet, men lettere for enkeltleverandører å fremstå som annerledes enn kraftbransjen for øvrig, avslutter Gallup.

Kontaktperson i Gallup

Eventuelle spørsmål kan rettes til Eva Fosby Livgard, avdelingsleder. Telefon 922 504 05, 23 29 16 00. email: eva.fosby.livgard@gallup.no

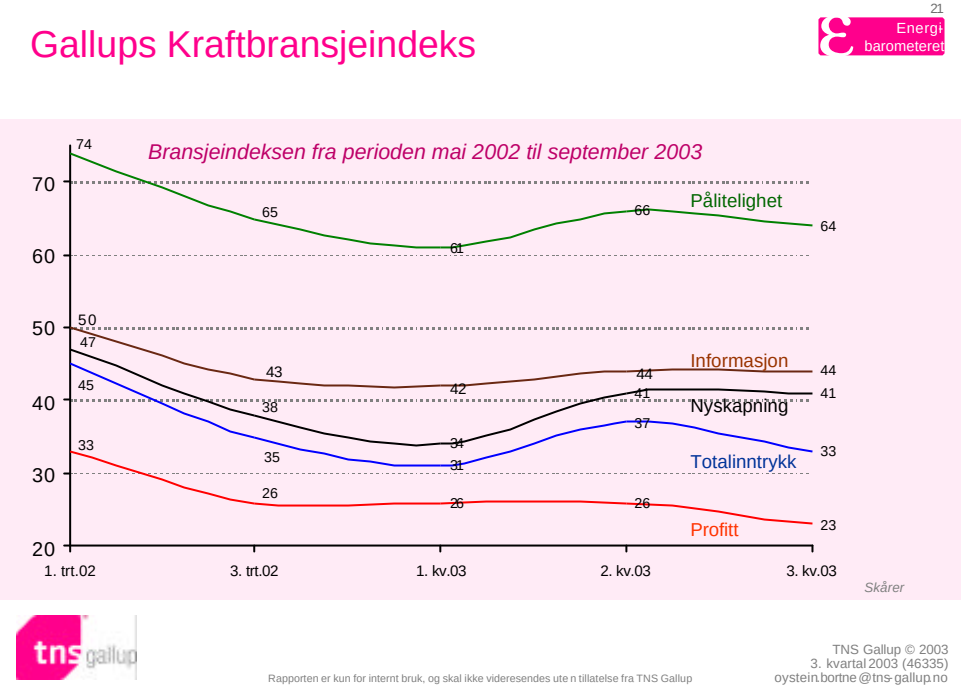
Fakta om undersøkelsen

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.

Illustrasjon



Spørsmålene som det refereres til:

- *Hvis du som forbruker vurderer alle de positive og negative sidene ved kraftbransjen, hvilket totalinntrykk har du av bransjen? Vi tenker da ikke kun på ditt lokale kraftselskap, men på bransjen generelt.*
- *I hvilken grad mener du kraftbransjen gir deg informasjon som er til å stole på?*
- *I hvilken grad mener du kraftbransjen er nytenkende og framtidsrettet?*
- *Hvilken tillit har du til bransjen når det gjelder det å være trygge og pålitelige leverandører av kraft?*
- *Hvilken tillit har du til at kraftbransjen ikke tar ut en uforholdsmessig høy profitt overfor forbrukerne?*

Respondentene har svart på spørsmålet ved å benytte en skala fra 1 til 6. Denne regner vi om til 1-100 skala og presenterer gjennomsnittet som en ”skår”.