



Pressemeddelelse 2019-11-25

El-branchen glemmer kunderne i jagten på salg

Overordnet fald i kundetilfredsheden i Danmark

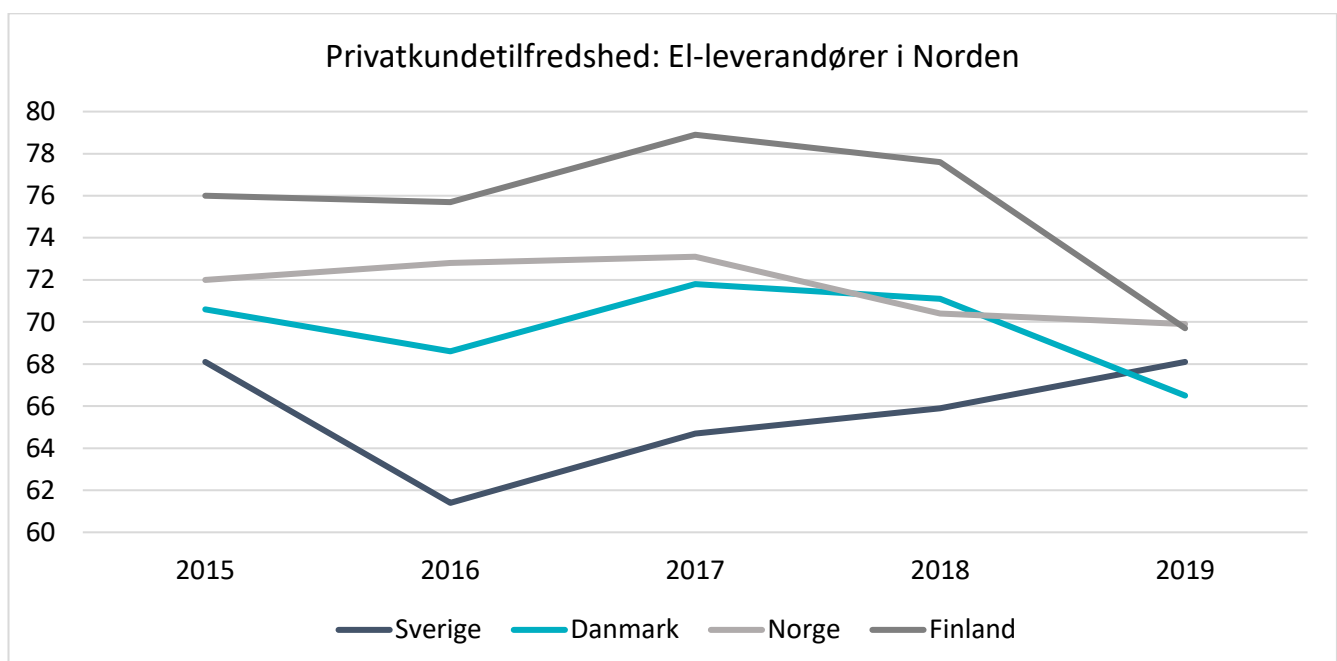
EPSI Rating har netop gennemført det årlige studie af kundernes tilfredshed med deres el-leverandør. For den samlede branche falder kundetilfredsheden markant.

"Der sker en masse på det danske el-marked, og det kommer også til udtryk i kundetilfredsheden," siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Trenden i den overordnede kundetilfredshed for branchen er faldende, og har været det siden 2017. Det skyldes tilbagegang for alle individuelt målte selskaber med undtagelse af ét: Energi Fyn, som er på samme niveau som i 2018.

"Det danske branchegennemsnit er faldet signifikant – med 4,6 indekspoint. Det er samme udvikling, som vi ser i Finland, der også falder markant. Til gengæld kan vi se, at Sverige fortsætter den opadgående trend fra 2016, og i år har overdraget sidstepladsen i Norden til Danmark," siger Sofie Breum, Country Manager for EPSI Rating Danmark.

En tilfredshedsscore over mellem 60 og 75 anses som værende "tilfreds," og el-branchen må således konstateres bestået – men heller ikke mere end det (kundetilfredshed på 66,5 på en skala fra 0 til 100).



Energi Fyn har de mest tilfredse el-kunder

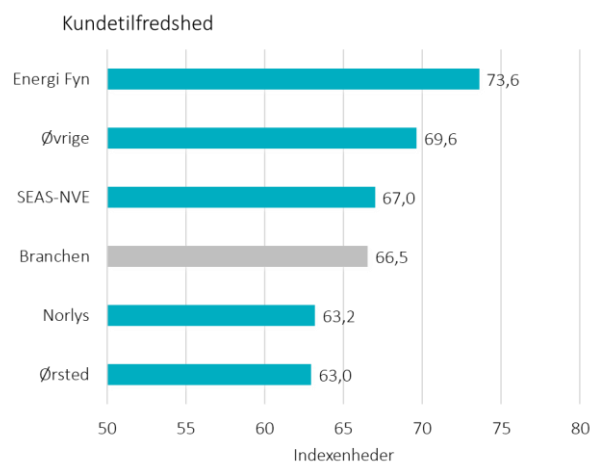
Årets branchestudie vindes af Energi Fyn med en kundetilfredshed på 73,6 – samme niveau som i 2018.

”Det er flot, at Energi Fyn formår at holde det høje tilfredshedsniveau,” siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Flere af de store spillere har i medierne udtalt sig om store forandringer i virksomhederne (nye systemer, fusion mv.), hvorfor en tilbagegang i kundetilfredshed giver mening.

”Der er ikke mange gode historier at fremhæve i de overordnede tal. Energi Fyn er eneste selskab, der ikke går tilbage på kundetilfredshed. Flere af de store falder signifikant – en udvikling, der bør tages alvorligt af de enkelte selskaber,” siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Privatkunder	Kundetilfredshed 2019 (indeks 0-100)	Sammenlignet med 2018
Energi Fyn	73,6	0
Øvrige	69,6	-2,7
SEAS-NVE	67,0	-7
Norlys (fusion af SE og Eniig)	63,2	-6,5
Ørsted	63,0	-5
Branchen	66,5	-4,6



Ekstremt fokus på nye kunder går ud over de eksisterende

44% af de adspurgte privatkunder siger, at de i løbet af de seneste 6 måneder er blevet kontaktet af en konkurrent til deres el-leverandør. Et højt tal sammenlignet med andre brancher.

22% af kunderne har været i kontakt med deres el-leverandør i løbet af de seneste 12 måneder. De 22% dækker over kontakter initieret af kunden selv og kontakter initieret af el-leverandøren.

”El-branchen efterlever ikke mantraet om at det er dyrere at skaffe en ny kunde end at beholde en eksisterende. Tallene taler for sig selv – vi har at gøre med en branche, hvor fokus på salg til nye kunder er så dominerende, at virksomhederne glemmer deres eksisterende kunder,” siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark

Er du inden for de seneste 6 måneder blevet kontaktet af en anden el-leverandør end 'din el-leverandør', og blevet tilbudt at tegne en aftale?	Andel
Ja	44%
Nej	50%
Ved ikke	6%

Har du været i kontakt med 'din el-leverandør' i løbet af de sidste 12 måneder, med undtagelse af kundeklager?:	Andel
Ja	22%
Nej	75%
Ved ikke	3%

Kunderne forventer større mobilitet på markedet

Der sker meget på el-markedet for tiden. Og det mærker kunderne. Blandt andet kan vi se en markant udvikling i kundernes forventning til at være kunde om et år.

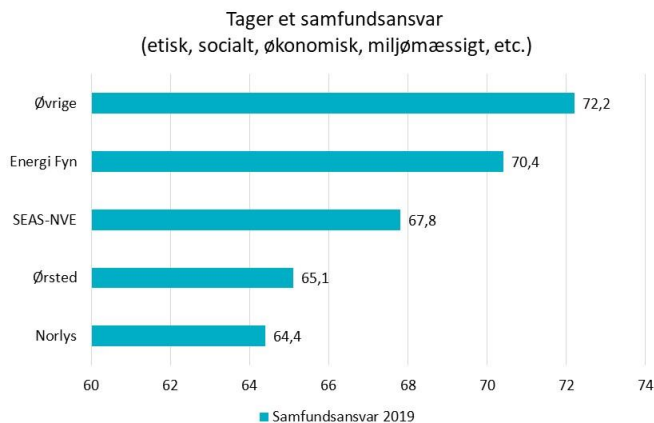
Forventer du at fortsætte med at være kunde hos din el-leverandør om et år fra i dag?	Ja
Branchen 2018	92%
Branchen 2019	80%

”Kunderne er blevet mindre sikre på, om de fortsat er kunde ved deres el-leverandør om et år. Det er en interessant udvikling – vi ser ikke så markant en udvikling i andre brancher,” siger Sofie Breum, Country Manager for EPSI Rating Danmark.

Samfundsansvar er vigtigt for kundetilfredsheden

Igen i år finder vi de mest tilfredse kunder hos de selskaber, der scorer højest på spørgsmålet om samfundsansvar. For branchen går det samlede index på spørgsmålet frem (fra 65,4 til 67,9).

”Det er interessant, at Energi Fyn, som i år har den højeste kundetilfredshed, også er det selskab, der har øget kundernes opfattelse af at deres el-leverandør tager et samfundsansvar mest markant. Om tilfredsheden kommer som følge af selve samfundsansvaret, eller om opfattelsen af at leverandøren tager ansvar bunder i en stærk kommunikation, som får selskabet tættere på kunderne, kan vi ikke se i data. Men vi kan se, at der er en stærk korrelation mellem ’samfundsansvar’ og kundetilfredshed,” siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.



Om EPSI Rating:

EPSI Rating har i 19 år målt kundetilfredshed i Danmark (30 år i Sverige).

EPSI Rating Danmark er en del af EPSI Rating Group, der udfører uafhængige og regelmæssige målinger af kundetilfredshed i forskellige brancher i de nordiske lande og i flere andre europæiske lande (i Sverige findes vi under navnet Svenskt Kvalitetsindex - SKI).

EPSI Rating Danmark – Handlingsorienterede indsigter til forbedring af kundetilfredshed!

Om EPSI-metoden og analysen:

EPSI's modeller bygger på strukturelle ligningsmodeller og en analysemetode kaldet PLS (Partial Least Squares). Det muliggør en dyberegående analyse af driverne bag kundetilfredshed. Image, forventninger, produktkvalitet, service og værdi for pengene vurderes på baggrund af en række gennemtestede spørgsmål, og deres effekt på den overordnede kundetilfredshed analyseres.

Samtlige indeks opgøres på en skala fra 0 til 100. Jo højere indeksværdi, desto bedre oplever kunderne deres el-leverandører. Gennemsnittet for virksomhederne findes normalt i området fra indeks 60 til 75. Virksomheder, som har et indeks på over 75, har en stærk position blandt deres kunder, mens virksomheder, som har et indeks under 60, har en risiko for at miste sit kundeunderlag.

EPSI Rating anvender som standard 95% konfidensinterval for sandsynlighed.

Undersøgelsen af kundetilfredsheden i energibranchen er baseret på 1011 interviews med danske el-kunder. Interviewene er gennemført i perioden 25. september til 25. oktober 2019 af DMA Research for EPSI Rating. Respondenterne for undersøgelsen af privatmarkedet er personer mellem 18 og 79 år, der er bosat i Danmark og kunde ved et el-selskab.

Tilsvarende undersøgelser er gennemført i Sverige, Finland og Norge.

For mere information om studiet, kontakt: Sofie Breum, Country Manager, sofie.breum@epsi-denmark.org