

De fynske kunder er mest tilfreds med deres el-leverandør – SEF Energi i top

Mastodonterne er tilbage. Efter nogle skvulp i organisationerne hos de to store el-selskaber Norlys i Vest og SEAS-NVE i Øst, er der nu ved at komme ro på igen. Det viser EPSI Ratings seneste branchestudie for kundetilfredshed blandt de danske el-kunder.

”Det er dejligt at se, at de to store har fået ro på kundetilfredsheden – og begge står for pæne stigninger på to point i forhold til 2020. Det udmønter sig i et branchegennemsnit, der ligeledes går to point frem. Når man tager el-priserne i betragtning, er det meget flot, at branchen er på vej op,” siger Sofie Breum, landechef, EPSI Rating Danmark.

Branchen kommer dog fra et noget lavt niveau, og kun fire selskaber har i 2021 en kundetilfredshed over 70. I top finder vi SEF Energi.

”Vi har i år øget antallet af respondenter i branchestudiet for at sikre, at vi ville få flere aktører med. Det er lykkedes, og det gør det meget interessant, når vi kan finde mønstre mellem store/små, Øst/Vest osv.,” siger Sofie Breum.

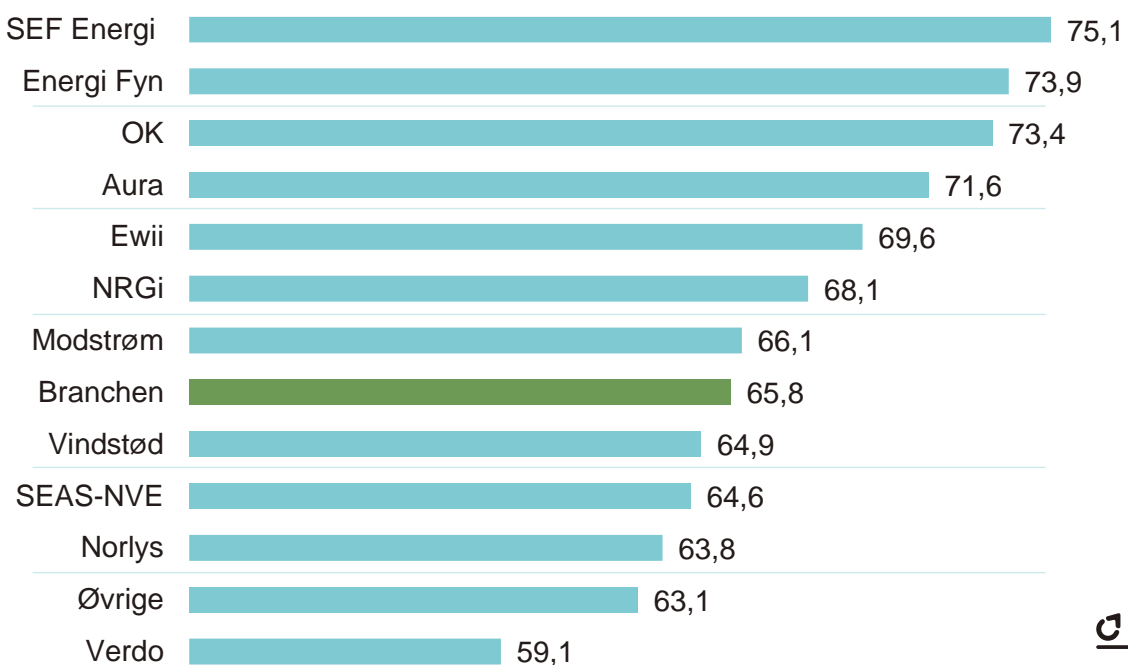
Energi Fyn stiger mest

Største stigning i forhold til 2020 findes hos Energi Fyn, der stiger med hele 3,1 indekspoint.

”Det er en meget flot stigning, som kræver behårdt fokus,” siger Sofie Breum.

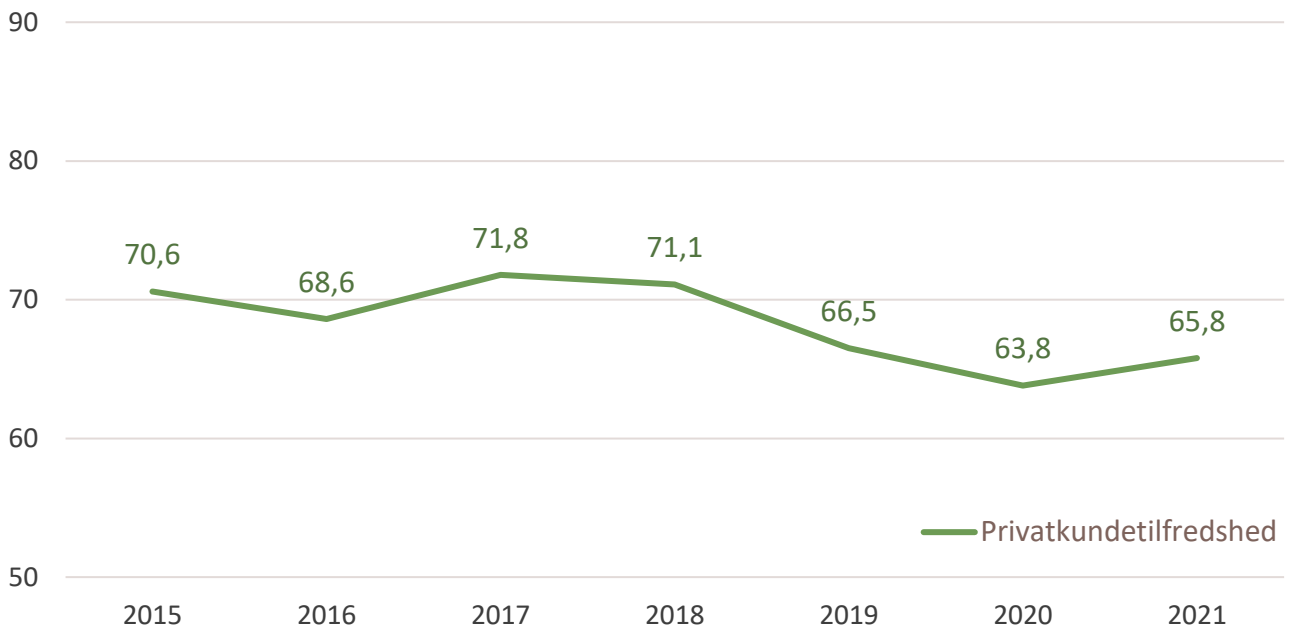
Norlys og SEAS-NVE stiger begge 2,0 indekspoint siden 2020, hvilket driver stigningen på for branchens samlede kundetilfredshed med 2,0 point.

Privatkundetilfredshed 2021



Digitale løsninger, convenience og pris fylder for de danske kunder

Kundetilfredshed: Energi Privat 2015-2021



Trends: Energi 2021

Digitale løsninger



Generelt vurderes energisektoren meget lavt på digitalisering. Både i forhold til services og i forhold til selvbetjeningsløsninger. Kunderne forventer mere – og sammenligner deres el-leverandør med fx bankernes mobilapp og forsikringssekskabernes proaktive forebyggelsesindsatser

Prisen fylder hos kunderne



De seneste måneders mediefokus på at elpriserne stiger denne vinter, påvirker branchen som helhed. Få kunder kan gennemskue den specifikke effekt, men mange har oplevet, at deres regninger bliver dobbelt så dyre – og det påvirker tilfredsheden.

Convenience er nøglen til at lykkes



En af de vigtigste drivers for kundetilfredshed i el-branchen er convenience – i EPSI-modellen spørgsmålet ”er nem at være kunde hos”. De virksomheder, der forstår at være relevante, nemme at forstå og have en god selvbetjeningsløsning, vinder.

Bæredygtighed i fokus



Bæredygtighed er på agendaen – og vedkommende for kundernes syn på el-leverandørerne. Men sektoren kan bruge storytelling meget mere effektivt til at gøre opmærksom på de gode initiativer, der fylder.

2/3 danskere følger løbende med i deres el-forbrug, og 41% har taget aktivt valg i forhold til deres el-aftale

Elektricitet er lavinteresse - og branchen kæmper om forbrugernes opmærksomhed. Men to ud af tre danskere følger faktisk løbende deres el-forbrug. Og nogle steder kan det tjek (via selvbetjeningsværktøjer) være med til at øge kundetilfredsheden markant.

"Vi ser nogle klare sammenhænge mellem de trends, vi skitserer i vores rapport, og de danske forbrugeres data. I Danmark er vi bagefter, når vi sammenligner kundernes tilfredshed med el-leverandører. Det er vi ikke, når det kommer til fx forsikringsselskaber – tværtimod. Derfor er det interessant, at der nok er en del, de danske selskaber kan lære af vores Skandinaviske naboer," siger Sofie Breum.

41%

Jeg har taget et aktivt valg ift. min el-aftale/produkt

Fire af ti danskere har taget et aktivt valg ift. deres el-aftale. De kunder, der svarer ja til spørgsmålet, har en markant højere kundetilfredshed (71,5) end dem, der svarer nej (61,1). OK har den største andel kunder, der svarer, at de har truffet et aktivt valg (79%). Til sammenligning svarede 38% ja til spørgsmålet i 2020 – så udviklingen er positiv.

66%

Jeg følger løbende med i mit el-forbrug

To ud af tre danskere følger løbende med i deres elforbrug. På brancheniveau ses ikke store forskelle i tilfredsheden mellem dem som følger med og dem som ikke gør.

44%

Jeg har brugt selvbetjeningsapp eller hjemmeside-selvbetjening

44% har udført selvbetjening. Hos mange selskaber medfører det en højere tilfredshed – største positive effekt ses hos Norlys (hvor kundetilfredsheden er 6,9 indekspoint højere hos dem, der har benyttet sig af selvbetjening end dem, der ikke har).

52%

Jeg ved, hvor jeg kan få personlig service

Halvdelen af de adspurgte ved hvor/hvordan de kan få personlig service. Der er stor variation i andelen fra selskab til selskab – fra 43% til 78% hos SEF Energi. Den gennemsnitlige tilfredshed hos dem, der svarer ja, er 73,7 (mod 53,5 hos dem, der svarer nej). Der er altså en vej frem for el-selskaberne – hvis de vil...

12%

Jeg har fået energirådgivning (eller gjort brug af andre services)

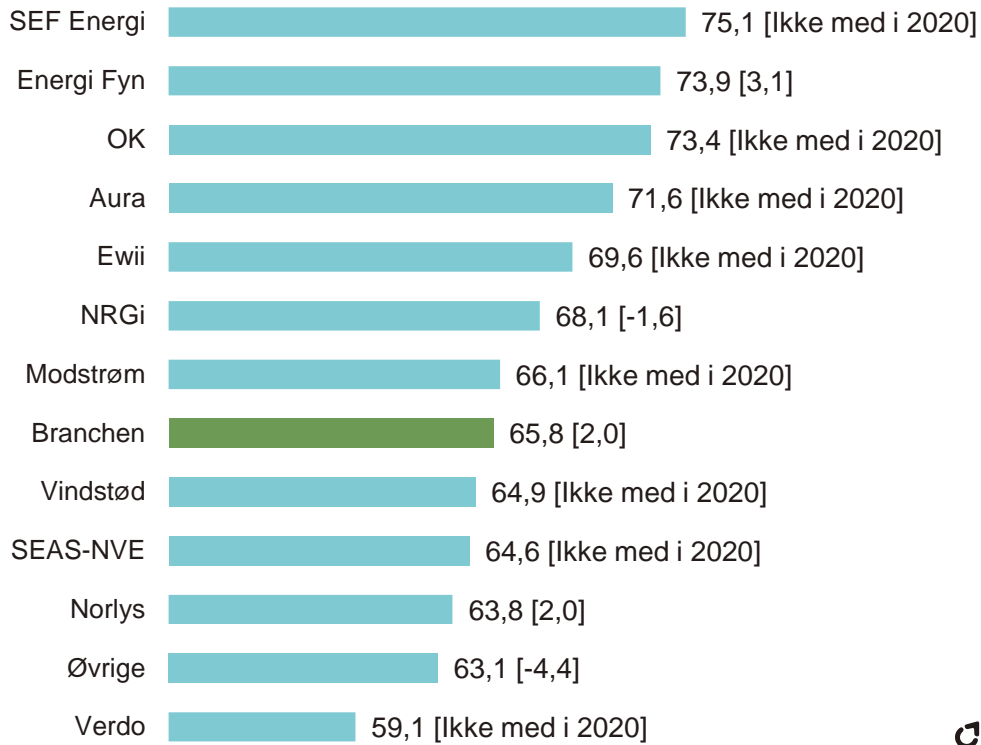
12% har fået energirådgivning eller lignende. Det er ikke en gængs service, men de kunder, der har modtaget rådgivning, har en gennemsnitlig kundetilfredshed på 73,3.

6%

Min el-leverandør har kontaktet mig for at sikre, at jeg har den rette el-aftale

Meget få danskere er blevet kontaktet af deres el-leverandør. Det påvirker – ikke overraskende – kundetilfredsheden. Men det koster også på indersiden, og branchen er stadig præget af frygten for at "vække den sovende bjørn". Men med stigende priser følger måske større opmærksomhed – og så er det godt, at være på forkant.

Privatkundetilfredshed 2021 (inkl. udvikling fra 2020)



OM EPSI RATING

EPSI Rating har i 22 år målt kundetilfredsheden i Danmark på tværs af en række brancher, herunder finans, forsyning og tele.

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 hedder vi Svenskt Kvalitetsindex - SKI).

EPSI Rating: Handlingsorienterede indsigter til forbedring af kundetilfredshed!

Om EPSI-metoden og analysen:

Resultater opgøres på en skala fra 0 til 100.

Jo højere indekssværdi, desto bedre oplever kunderne deres 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 kundegrundlag. EPSI Rating anvender som standard 95% konfidensinterval for sandsynlighed.

OM STUDIET

Undersøgelsen af kundetilfredsheden hos el-leverandører er baseret på 3.014 interviews med danske privatkunder. Interviewene er gennemført i perioden 6. oktober - 15. november 2021 af Norstat Danmark og EPSI Data Collection Services for EPSI Rating Danmark. Respondenterne i undersøgelsen af privatkunder er danskere med et kundeforhold til en el-leverandør (som er fyldt 18 år).

Tilsvarende undersøgelser er gennemført i Sverige, Finland og Norge.

For mere information om studiet kontakt:

Sofie Breum, Country Manager
sofie.breum@epsi-denmark.org

PUBLICERINGSDATO

Branchestudiet publiceres 23. november 2021 og inkluderer resultater på en lang række temaer – både direkte relateret til EPSI-modellen, men også relevante temaer som digitalisering, bæredygtighed, kontakt, klager, tillid, relation mv.

