

Energibranschens hållbarhetsparadox:

Pris viktigare än klimat, när kunderna säger sitt.

SKI Energi 2023 visade att kundnöjdheten i energibranschen fortsätter att falla. Nu visar SKI Hållbarhetsindex att rådande konjunktur även påverkat kundernas behov, krav och förväntningar när det gäller synen på hållbarhet. Pris är nu viktigare än klimatpåverkan när privatkunderna anpassar sin elanvändning. Men resultaten visar också att var tredje energikund önskar mer stöd och hjälp av sitt energibolag för att kunna fatta hållbara beslut.

SKI Hållbarhetsindex ger energibranschen 61,4, vilket är ett godkänt betyg. Resultaten visar också att fler privatkunder väljer pris före klimatpåverkan när de anpassar sin energiförbrukning. 4 av 10 privatkunder svarar att man anpassat sin förbrukning av kostnadsskäl, medan endast ca 2 av 10 anger att man gjort en anpassning för att minska sin klimatpåverkan. Bland företagskunderna är skillnaderna mindre. Dock visar resultaten att var tredje energikund önskar mer stöd och hjälp för att faktiskt kunna fatta hållbara beslut – här har branschen en möjlighet att bidra till hållbara energival.

–Hållbarhetsfrågan är en paradox i energibranschen. Högre energipriser och inflation gör att pris blivit viktigare, men att uppfattas som en hållbar energileverantör påverkar fortsatt kundernas nöjdhet, säger Love Westin analyschef på Svenskt Kvalitetsindex. De bolag som uppfattas som hållbara har alltså nöjdare kunder, även om kunderna i sin vardag i stor utsträckning anpassar sin förbrukning efter pris snarare än klimatpåverkan.

God kännedom men bristande förtroende

Energikunderna har högre kännedom om sina aktörers hållbarhetsarbete jämfört med många andra branscher som SKI mäter. Det finns dock mycket kvar att göra gällande branschens hållbarhetskommunikation. Endast 2 av 10 privatkunder anser att kommunikationen är bra eller mycket bra. Bland företagskunderna är andelen betydligt högre. En förklaring är att många privatkunder inte anser sig ha fått ta del av hållbarhetsinformation från sitt energibolag. En annan förklaring är att en stor andel saknar förtroende för den information som förmedlas.

– Det är problematiskt att färre än hälften av kunderna känner högt förtroende för den hållbarhetsinformation som bolagen skickar ut. För att stärka förtroendet är det viktigt att energibranschens aktörer är konkreta och transparenta kring vilka hållbarhetsinitiativ som faktiskt genomförs, säger Love Westin.

Ranking - Hållbarhetsindex 2023

SKI Hållbarhetsindex bygger på ett sammanvägt index av frågor kring kundernas syn på energibranschens arbete med social, miljömässig och ekonomisk hållbarhet. Resultaten i år visar att fjärrvärmesegmentet åter får högst betyg följt av, elhandel och elnät. Endast inom segmentet elnät får branschen ett index under 60, vilket indikerar att kunderna är missnöjda med hållbarhetsarbetet.

Elhandel Privat
62,6

Elnät Privat
55,6

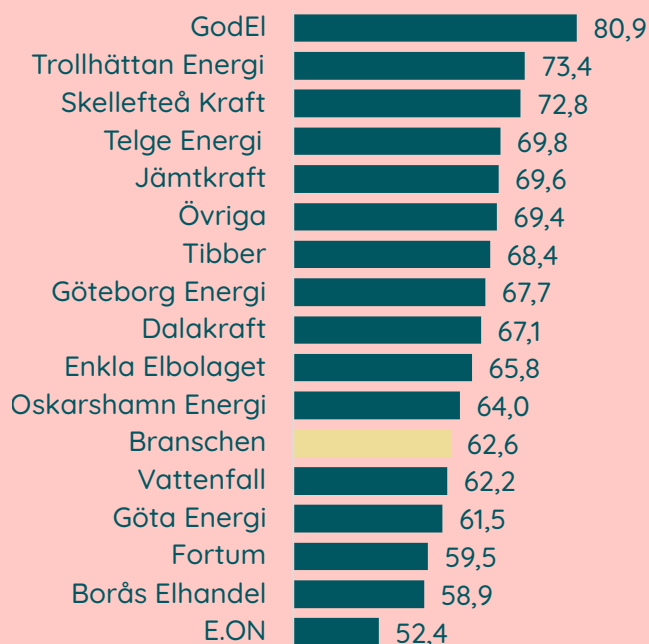
Fjärrvärme Privat
66,8

Elhandel Företag
62,5

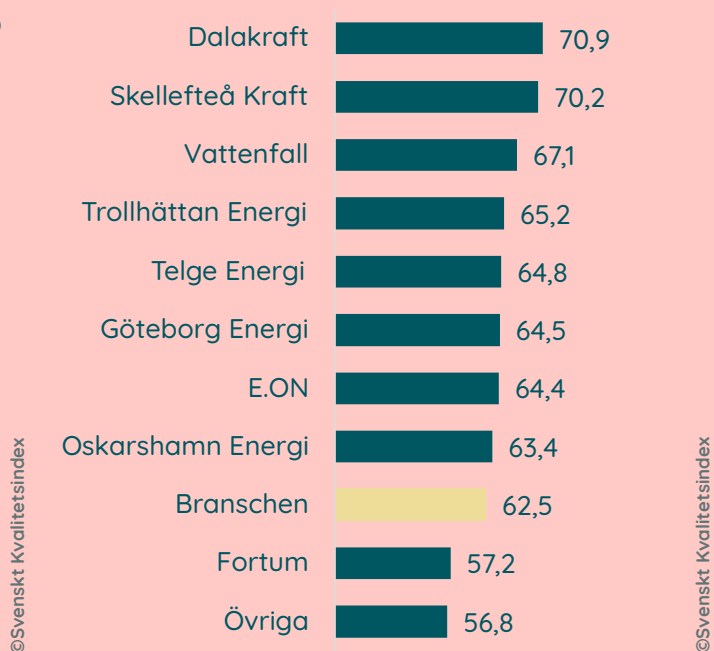
Elnät Företag
57,0

Fjärrvärme företag
63,9

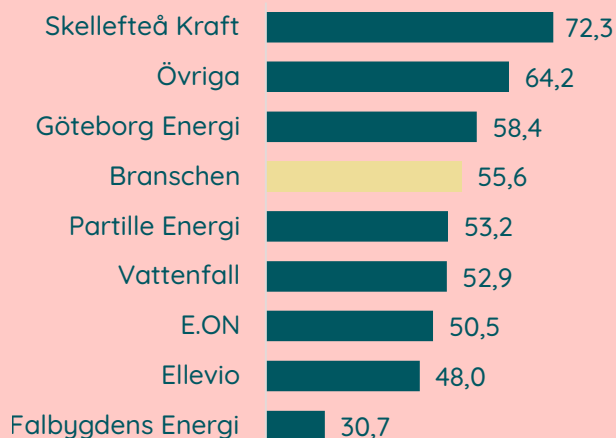
Elhandel Privat Hållbarhetsindex 0 -100



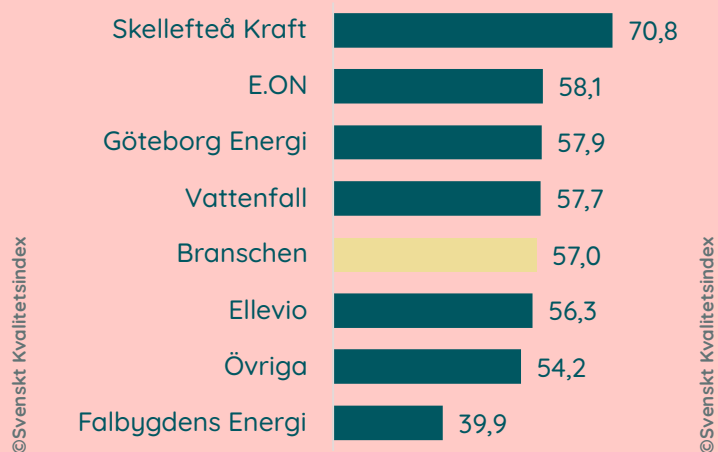
Elhandel Företag Hållbarhetsindex 0 -100



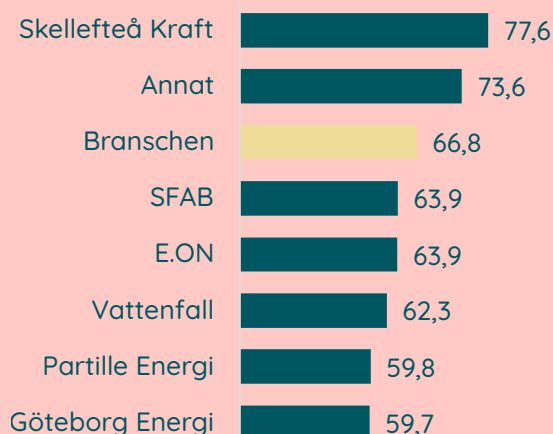
Elnät Privat Hållbarhetsindex 0 -100



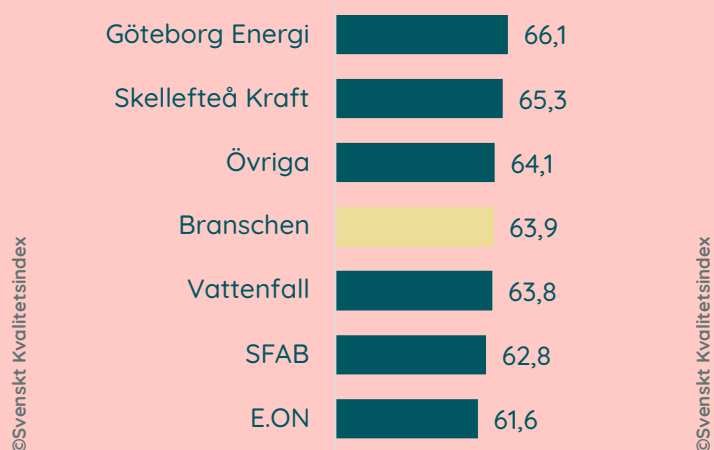
Elnät Företag Hållbarhetsindex 0 -100



Fjärrvärme Privat Hållbarhetsindex 0 -100



Fjärrvärme Företag Hållbarhetsindex 0 -100



Ansvariga för studien



Love Westin
Analyschef

love.westin@kvalitetsindex.se
070 339 87 17



Isabel Simon
Analytiker

isabel.simon@kvalitetsindex.se
076 813 91 15