



El-rapport över svenska elkunder februari 2025:

Två hål i plånboken

Av Claes Hemberg, oberoende ekonom

30 år efter avregleringen av elmarknaden väcker elfrågan stress, växande utgifter och felval. Löftet om enkla och stabila **Två hål i väggen** upplever många idag som **Två hål i plånboken**. Den nya elstressen märks både på kort och på lång sikt. Osäkerheten lär förvärras i brist på stöd och vägledning. Data: Demoskop jan 2025. Beställare: Daniel Lindén, Tibber.

Sammanfattning:

Elkunderna behöver rätt elpris och automatisk vägledning

Varannan svensk är orolig över elpriserna. Var fjärde hushåll menar att elpriset har en stor inverkan på deras hushållsekonomi. Samtidigt har över 1,5 miljoner svenskar ett elavtal där hushållets uppoffringar inte syns på fakturan. Istället ger kundernas val elbolagen extra vinster.

Här behöver elbolagen ta större ansvar för konsumenterna: garantera rätt pris och erbjuda automatisk vägledning. Elbolagen bör lotsa kunderna till rätt avtal utifrån kundens historik – data som de redan besitter. Det visar Demoskops 14 frågor och intervjuer med 1 030 personer, januari 2025.

Avregleringen på 90-talet gav elkunden alltmer ansvar. Nu visar hushållen starka reaktioner mot höga, ojämna och överraskande elpriser. Dessutom ökar andelen minuspriser och lågprisel. Lägg till pressen från inflationsåren. Hushållen talar om en ny elstress som 8 av 10 har svårt att hantera. Därtill kommer nya nätavgifter, svåra begrepp, nya mätare och beräkningsmetoder. Ett stort grundproblem är att elbolagen agerar utifrån att konsumenterna är rationella – fast få elkunder har kunskap eller förmåga att fatta rationella val. För att hushållen ska kunna koppla ihop sin el med sin ekonomi behövs tre åtgärder:

- * Att elbolagen lotsar passiva kunder till rätt elavtal samt erbjuder automatisk vägledning för timkunder.
- * Mer konsumentvänliga standarder för begrepp, avtal och garantier – som utgår ifrån passiva kunder.
- * Att stoppa rörliga priser. Tre av fyra tolkar dem fel och vill inte ha kollektiv prissättning.

Elbolagen behöver ta ansvar för att följa upp och vägleda kundens val. Elbolagen har både fakta och sakkunskapen. Mer öppen redovisning av kvaliteten på kundservicen samt färre prismodeller skulle också underlätta för konsumenten. Genom att stoppa rörligt elpris får även elbolagen ett tydligare ansvar att löpande lotsa kunderna utifrån hushållets historik mellan fast och timpris. Det handlar också om samhällsnytta. Här behöver elbolagen erbjuda konsumenterna de stödtjänster som energibranschen själva använder. Bara så kan samhället få mer flexibla och robusta elkunder. Utifrån samhällets behov borde timpris bli det huvudsakliga priset. Det skulle både sänka elpriserna och stabilisera elsystemet. Första steget är att förbjuda rörligt pris, eftersom det är det mest missförstådda och felanvända. Detta skulle även sätta press på branschen att införa timpris med automatisk vägledning för att sänka elpriset. Samtidigt finns fast pris kvar för den som behöver ha ett helt förutsägbart pris.

Claes Hemberg
Rapportförfattare, oberoende ekonom

Demoskop 1030 personer, Jan 25 (Tibber)

Hur sänker du din elkostnad	Alla	Rörligt pris	Timpris	Fast pris
Förbrukar mindre	53%	58%	20%	15%
Undviker dyra timmar/ Använder mest billig el/ Laddar bilen billiga timmar	25%	20%	84%	13%
Byter elavtal	8%	9%	15%	7%
Gör ingenting	30%	28%	8%	36%
Vet ej	1%	1%	0%	1%

20% med rörligt pris har sannolikt valt fel avtal. Dessa 660 000 hushåll borde ha timpris. 16% av de med timpris har sannolikt valt fel avtal - 110 000 hushåll borde ha annat avtal. 13% av de med fast pris har sannolikt valt fel avtal - 7 000 hushåll borde ha timpris.

Hemberg:
Välj elservice före pris

Elfakturan avgärs mindre av listpriset och mer av av service och stödtjänster:

- Kräv att elbolaget vägleder till det abonnemang som billigast utifrån din el-historik - fast eller timpris. Undvik månatligt pris, som flest missförstår.
- Väljer du timpris kräv en automatiskt app som vägleder och styr din elförbrukningen till lägsta pris.
- Välj elbil. Med ladduttag hemma. Det sänker din näst störst utgift; transporter. Särskilt driften blir billigare.

Rapportens innehåll:

1) Vind, elbil och inflation ökar elstressen	Sid 3
2) Elpriset oroar 5 av 10 svenskar	4
3) Elen påverkar 4 av 10 i hushållsekonomi	5
4) Elfakturan otydlig för 4 av 10 hushåll.	6
5) 1 av 5 ger vinsten till elbolaget	6
6) Mer teknisk hjälp önskar 2 av 3	8
7) Få elkunder förstår vad de köpt (avtal)	9
8) Timpris hindras av myter	10
9) Nya elnätavgiften svårtolkad	11
10) Råd till kunder och branschen	12

Kommentar: Daniel Lindén, grundare Tibber (rapportens beställare)

Dags att städa i elpriserna

Rapporten "Två hål i plånboken" visar att elkunderna upplever onödigt krångel och brist på fakta i elfrågan. Fakturor är svårtolkade, priser obegripliga och många elkunder sitter fast i svårtolkade avtal. Det här är inte en slump – det är ett systemfel. Elbolagen måste nu ta ansvar och göra det enklare för kunderna att förstå samt förbättra sin elanvändning. Tre frågor är särskilt viktiga:

Elkunden måste förstå sitt elköp:

- Elkunderna i hela landet ska mötas av samma begrepp, fakta och vokabulär.
- Elkunderna måste enklare kunna jämföra olika elavtal, både vad gäller pris och villkor.

Elavtal som faktiskt gynnar kunderna

- Elbolagen behöver ta ansvar för rätt pris och avtal baseras på varje kunds förbrukning.
- Rörligt elpris kan tas bort, då det är det mest missvisande. Elkunderna behöver löpande relevanta fakta – exempelvis var helåret 2024 var rörligt pris i snitt 26 procent dyrare än timpris, medan fasta priser var hela 45 procent dyrare (SCB).

Teknik och automation för en smartare elkonsumtion

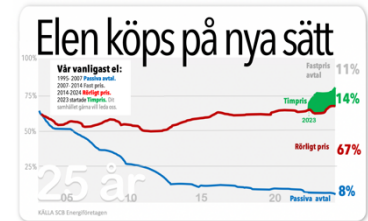
- Elbolag som erbjuder timpris ska även avkrävas att leverera teknik och automation för att minska kundens elpris. Kunder ska inte behöva bevaka elpriser manuellt; med tekniskt stöd kan de automatiskt styra sin elanvändning till de billigaste timmarna.

Att frågorna är akuta är tydligt. Elbranschen har idag det lägsta kundförtroendet på två decennier (SKI, nov 2024). Hushållen måste nu ges chansen att förstå elförbrukning, sitt elpris och tillgång till verktyg som enkelt automatiserar och förenklar deras elkonsumtion. Framtidens elsystem handlar inte om att använda mer el, utan om att ge alla svenskar en smartare elanvändning. Bara så kan elkunderna återfå förtroendet för elfrågan.

1. Bakgrund: Vind, elbil och inflation ökar elstressen

Mer vindkraft och fler elbilar på våra gator medför både överraskande elpriser, förändrad elkonsumtion och påverkan på hushållsekonomi. Två av tre svenskar som bor i lägenhet lär bli särskilt överraskade de närmaste åren. En förebild kan vara elbilsägarna – deras beteenden fungerar både som föraning och förvarning för hushåll och elbolag. Den brett växande elkonsumtionen måste dock utgå ifrån allt mer passiva elkunder.

De senaste årens höga, men även ojämna, elpriser har ställt till problem för svenska hushåll. Knappt 2 av 10 elkunder har ett avtal som direkt gör det möjligt att hantera ojämna elpriser – ett alternativ som endast finns för dem med timpris. Samtidigt märks en bred skepsis och mytbildning kring timpriser. Hushållen saknar fakta och förklaringar för att förstå timpriset, och de saknar dessutom service samt stödjänster för att praktiskt använda elen på ett ekonomiskt fördelaktigt sätt.



Det märks inte minst i det gångna årets 700 timmar med minuspriser – något som 8 av 10 svenskar har missat. Lägg till alla timmar med lågpris, som samma grupp missar. Det finns också en reaktion. Hela 25 procent försöker styra sin konsumtion mot billiga timmar, även om kanske bara en tredjedel lyckas. För två av tre landar istället vinsten hos elbolagen.

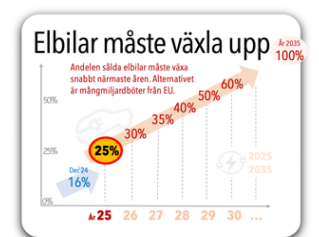


Växande bredare elkritik

Hittills är det främst entusiaster som är aktiva elkunder, ofta de som redan äger elbil. När samhället under de närmaste åren ska möta både teknikneutrala och teknikskeptiska konsumenter – som ska hantera minuspriser, ojämna elpriser, elbilar och nya nätavgifter – kommer kritiken och oron bland svenska hushåll att växa.

Steget till elbilen kommer under de närmaste fem åren att tvinga svenska folket att lära sig en mer modern hantering av elförbrukningen. Kravet kommer från EU. Då blir elen till elbilen den näst största utgiften, efter bostadskostnaderna – särskilt för de som bor i lägenhet, där elen idag utgör en relativt liten del av utgifterna. Två av tre svenskar bor idag i lägenhet, och för dem kan övergången till elbil bli en hög tröskel för att förstå den nya ekonomin som just nu växer fram i samhället.

En ökande andel elbilar ökar komplexiteten i hushållens energikonsumtion. Faktum är att elbilen även ökar möjligheten för hushållen att sänka sin totala energinota, eftersom el är betydligt billigare än bensin – energinotan kan mer än halveras. Detta märks redan hos dagens elbilsägare, där andelen oroliga är 43 procent jämfört med snittet på 46 procent. Å andra sidan kräver en breddning av elbilsägandet enklare och mer automatisk vägledning från elbolagen.



Slutsats: Hushållen saknar fakta. Elbolagen besitter data och analysförmåga.

Hushållen har redan idag svårt att förstå sin elkonsumtion och sina elavtal. Det blir ännu tuffare med ojämna elpriser och ökad konsumtion med elbilar. Elkunderna har varken full insyn eller tillräcklig kompetens att dra rimliga slutsatser – istället är det elbolagen som besitter de stora datamängderna och analysförmågan. Branschen behöver bara samlas kring en standard för hur de utvärderar och vägleder sina kundstockar.

2. Elpriset oroar 5 av 10 svenskar

Elpriset stressar nära varannan svensk. Oron märks både under de närmaste månaderna och åren. Mest oroad är låginkomsttagare samt de som bor i villa – där är upp till två av tre oroliga för elpriset. Här behöver elbolagen vägleda och skapa en gemensam branschkodex som garanterar bästa elpris.

Den höga oron har byggts upp under de senaste årens prisuppgång och inflationschock, och förstärktes av de senaste häftiga priserna i december 2024. Samtidigt kommer skiftande elpriser sannolikt bli en allt vanligare företeelse. Därför kan oron för elpriserna mycket väl vara här för att stanna, om inte elbolagen aktivt agerar för att bemöta kundernas okunskap och oförmåga.

Ojämna elpriser stressar låginkomsttagare

Bland de med lägst inkomst uppger 66 procent att de är oroliga för elpriset – oftast bor de i lägenhet med låg elkonsumtion. De oförutsägbara och fluktuerande priserna har gjort att de blivit extra pressade av de senaste årens extrema inflationstryck, något som slår särskilt hårt mot grupper med lägre inkomst och mindre flexibel konsumtion. Hela var tredje person som bor i lägenhet uttrycker oro för elpriset, vilket är överraskande eftersom elen utgör en relativt liten del av hushållets utgifter. Sannolikt stressas de mer av de ojämna elpriserna – både över dygnet och över året – än av själva elpriset.

Villa och elbil ökar andelen oroliga

Bland de som bor i villa är 57 procent oroad för elpriset. Detta är inte förvånande, eftersom de ofta använder upp till tio gånger mer el än de som bor i lägenhet. Skillnaden eskalerar ytterligare de närmaste åren, när de som bor i villa väntas öka sin förbrukning genom övergången till elbilar. Där blir plötsligt batteriers livslängd avgörande för hushållens ekonomi.

Nya begrepp stressar kunder

Samtidigt har elbolagen överraskat med en rad stigande nätavgifter och nya avgiftsformer, såsom effektavgifter och mätning var kvart. Förändringarna införs nu inte på bolagens initiativ, utan som ett svar på samhällets behov av ett mer flexibelt elsystem. Det är dock hos elkunderna som elstressen märks mest. Här finns även en bred kundkritik mot energibolagen, som inte förmår att vägleda sina konsumenter genom tider av förändring. Det märks också i att elbolagen erhöll rekordlåg kundförtroende (SKI, december 2024) – den lägsta nivån på nära två årtionden.

Kunder med timpris är mer oroliga

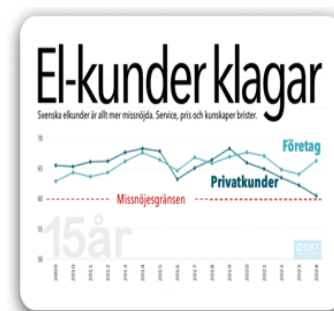
De elkunder som aktivt valt timpris visar större oro för elpriset – hela 54 procent är oroad. Det kan tyckas märkligt, eftersom just denna grupp har störst möjligheter att styra sin konsumtion och påverka elpriset. Fakta från ett renodlat medelstort svenskt elbolag ger en sakupplysning: var fjärde kund med timpris hade fått ett något högre pris än om de varit kvar på fast eller rörligt pris. Orsaken är kundernas brist på erfarenhet och engagemang. Kostnaden var inte stor, men av rättviseskäl valde elbolaget att kontakta kunderna för att återföra dem till ett fast eller rörligt avtal – en aktiv lyhördhet och omtänksamhet som dessvärre är ovanlig i branschen.

Slutsats: Elkunderna behöver ett mer personligt konsumentskydd.

Svenska elkunder visar en påtaglig oro för elpriserna, och samtidigt växer kraven på dem. Hushållen behöver service och vägledning som utgår från deras historik – där elbolagen redan besitter djupgående kunskaper. Hos landets elbolag är denna aktiva kundvård fortfarande ovanlig. Här krävs en branschkodex som löpande lotsar kunderna till rätt pris och avtal. Det är ju elbolagen som direkt kan räkna ut vilken kund som borde ha vilket avtal

Demoskop 1030 personer, Jan 25

Är du orolig för att elpriset kan påverka din hushållsekonomi?	
Ja, på kort sikt	13 %
Ja, på lång sikt	33 %
Ja, totalt	46 %
Låginkomsttagare	66 %
Höginkomsttagare	42 %
Villaboende	57 %
Lägenhet	36 %
Elbil	43 %
Rörligt pris	43 %
Timpris	54 %
Fast pris	47 %



– om de i första hand satte kundernas bästa i fokus. Dessutom behöver elbolagen utveckla stöd och automatik för att göra timkunderna trygga, exempelvis genom appar, automatisk styrning, hemsidor och service som möter timprisets krav. Detta borde kunna vara en god affär både för hushållet, elbolaget och samhället.

3. Elen påverkar 4 av 10 i hushållsekonomin

Elkostnaderna tar en växande plats i hushållens ekonomi. 40 procent av hushållen beskriver elen som viktig för vardagsekonomin. I stora grupper, som barnfamiljer, anger hela 54 procent att elen spelar en viktig roll. Bland de som bor i villa är siffran 59 procent, medan endast var tredje svensk beskriver elpriset som mindre viktigt.

Bland grupper med lägre inkomst är elpriset en särskilt viktig fråga – 50 procent svarar så. Siffran har sannolikt vuxit fram i skuggan av de senaste årens inflation. Dessutom gör många nya begrepp, termer och mätmetoder det onödigt komplicerat att vara elkund. Här ligger elbolagen efter och har en hemläxa att komma ikapp med när det gäller vägledning, appar och automatiserade tjänster.

De boende i villa visar redan idag ett större intresse för elpriserna, dels för att de använder mer el och dels för att de enklare kan påverka sitt elpris med hjälp av timpris. Bland villaägare med timpris anser 53 procent att elpriset är viktigt. De som valt rörligt pris uppfattar även elpriset som mer centralt än snittet, 42 procent.

De boende i lägenhet har en påtagligt lugnare attityd till elpriserna – här anser endast 25 procent att priserna är viktiga. Detta är rimligt, då de flesta lägenhetsboende använder relativt lite el. Gruppen kan dock behöva tänka om de närmaste åren, då övergången till elbil kan bli en hög tröskel för dem – då behöver de lära sig på nytt.

Kvinnor visar ett särskilt intresse för elpriset – 45 procent anser att priset är viktigt för deras ekonomi, jämfört med 35 procent bland män. Detta beror sannolikt på att kvinnor ser elutgifterna som en mer vardagsnära kostnad och traditionellt tar ett större ansvar i hushållet, medan män ofta tar hand om bolån, renoveringar med mera.

Slutsats: Elen växer snabbt i både hushållens oro och deras ekonomi – stöd är nödvändigt.

Svenska hushåll uppfattar elen som en viktig fråga för hushållsekonomin. Idag utgör elkostnaden endast 5 % av utgifterna, men inom de närmaste åren förväntas den mer än dubblas. Upplevelsen förstärks sannolikt av bristande insyn, förståelse och praktiska verktyg. Hade elkonsumenten fått bättre överblick och stöd för att konsumera el, skulle sannolikt även elkostnaden uppfattas som både mer begriplig och hanterbar.

4. Elfakturan otydlig för 4 av 10 hushåll

Hela 4 av 10 elkunder har tydliga svårigheter att tolka sin elfaktura. Särskilt drabbade är den stora gruppen med rörligt pris, där 6 av 10 är skeptiska till sin elfaktura. Problemet är att dåligt utformade fakturor kan sänka intresset och förmågan att hantera elfrågan hos svenska konsumenter. Om branschen ska få med sig konsumenterna i den ökade elektrifieringen, finns en bakläxa att ta igen.

Demoskop 1030 personer. Jan 25 (Tibber)

Hur viktig är elkostnaden för ditt hushåll?	Alla	Rörligt pris	Timpris	Fast pris
Mycket viktig	12%	12%	20%	15%
Ganska viktig	28%	30%	33%	30%
Varken eller	24%	26%	20%	26%
Ganska oviktig	22%	21%	21%	20%
Mycket oviktig	11%	10%	6%	8%
Vet ej	3%	1%	0%	2%

Demoskop 1030 personer. Jan 25

Hur viktig är elkostnaden för din hushållsekonomi	Viktig	Neutral	Oviktig
Alla	40%	24%	33%
Barnfamiljer	53%	15%	11%
Villaboende	59%	21%	20%
Lägenhetsboende	25%	27%	46%
Månattligt pris	42%	26%	31%
Timpris	53%	20%	27%
Fast pris	45%	26%	28%

Elfakturan verkar vara ett nationellt problem. Oavsett ålder, inkomst eller bostadsort är 4 av 10 kritiska till sin elfaktura. Den vanligaste kritiken gäller presentationen av kostnaderna – kunderna har svårt att jämföra dem, vilket sannolikt beror på komplicerade begrepp samt att nätavgifter, elpriser, skatter, moms med mera presenteras på ett invecklat sätt. Branschen kan inte förvänta sig att elkunder är redovisningsexperten.

Var fjärde svensk uppger att de har svårt att förstå begreppen på sin elfaktura – särskilt de med rörligt pris.

Även elkostnaden och elpriset i sig väcker frågor. En av tio elkunder menar att de inte förstår elpriset, och särskilt unga barnfamiljer har svårt att greppa elkostnaden – en situation som en av fem hushåll beskriver, troligen eftersom de ofta är nyinflyttade i villa.

Elfakturan uppfattas som extra otydlig hos dem som är oroliga för elpriset på kort sikt – här anser hela 59 procent att fakturan är otydlig. Det finns en överrepresentation av elkunder med timpris och de som bor i villa, en grupp med högre förväntningar på sin elfaktura, som trots allt behöver en faktura och service som vägleder dem mot lägre elpris.

Slutsats: Kunderna behöver enhetliga och tydliga el-fakta och ett gemensamt elspråk

Att branschen inte har funnit ett enkelt sätt att redovisa sina mått och priser är förvånande – vi talar om en industri som sålt el i över hundra år. Man fastnar lätt vid ord som "tariffer" när vanligt folk talar om "avgifter". Ett grundproblem är att branschen agerar som en rationell råvarubransch snarare än en service- och kundnära konsumentbransch.

Bilden förvärras av att varje bolag har sin egen standard för begrepp och kundkvalitet – särskilt tydligt vid införandet av effektagifter och kvartsmätning. En konsument som byter elbolag måste börja om med att lära sig nytt. Detta gör det även svårt att diskutera sin elfaktura med vänner eller kollegor, som om Sverige hade hundratals olika "elspråk". De snåriga begreppen och presentationen gör det dessutom svårt för omvärlden, exempelvis granskande journalister, att jämföra olika priser.

5. Var femte kund ger elvinsten till elbolaget

Majoriteten av elkunderna försöker sänka sin elfaktura. Att välja billiga eltimmar är viktigt för hela samhället, men få kunder får ersättning för sina insatser – istället är det elbolagen som tar hem vinsten från hushållens uppoffringar.

Många svenskar håller nere sin elkonsumtion, vilket är en säker besparing både för hushållet och för samhället. Hela 7 av 10 vill minska sin förbrukning, och varannan gör det genom att använda mindre el. Detta är positivt för samhället, även om det samtidigt speglar en gammalmodig syn på el, liknande den under oljekrisen 1974.

Ett nyare och viktigare grepp är att flytta konsumtionen till billigare timmar – var femte elkund gör redan detta. Dessvärre syns det inte på fakturan, då dessa hushåll ofta har fel prisavtal. Vanligast är ett avtal som varken registrerar eller ersätter elanvändaren för deras goda intentioner, vilket gör att vinsten i stället går till elbolagen.

Demoskop 1030 personer. Jan 25 (Tibber)

Vilket betyg får din elfaktura?	Alla	Rörligt pris	Timpris	Fast pris
Svårt jämföra kostnader	24%	27%	21%	21%
Förstår inte kostnaden	10%	9%	10%	12%
Förstår inte elpriset	10%	6%	7%	15%
Förstår inte alla poster	16%	16%	16%	15%
Fakturan är begriplig	58%	58%	59%	61%

Demoskop 1030 personer. Jan 25 (Tibber)

Hur sänker du elkostnaden?	Alla	Rörligt pris	Timpris	Fast pris
Förbrukar mindre	53%	58%	20%	15%
Undviker dyra timmar	19%	16%	72%	9%
Använder mest billig el	17%	12%	66%	8%
Byter elavtal	8%	9%	15%	7%
Laddar bilen billiga timmar	6%	3%	34%	2%
Gör ingenting	30%	28%	8%	36%
Vet ej	1%	1%	0%	1%

Detta gäller 1,5 miljoner svenskar med rörligt eller fast pris – de kan endast påverka sin faktura genom att konsumera mindre el, trots att många gör uppoffringar som inte märks på fakturan.

Lutheransk elkund förlorar

Bland dem med rörligt pris är det 20 procent som agerar som om de hade timpris – det rör sig om 700 000 hushåll som undviker dyra timmar och prioriterar billiga eltimmar. Även bland de med fast pris är 15 procent aktiva som timpriskunder – cirka 10 000 hushåll, vars utökade engagemang däremot inte kommer att märkas på fakturan.

Problemet förväntas växa de närmaste åren: fler kunder kommer att vilja agera när elpriserna blir ännu ojämnare, oavsett om det gäller minuspriser eller större variation över dagen och året. Men då behöver elbolagen ge kunderna både fakta och vägledning.

Gammal syn på el

De med fast pris har generellt missförstått prissättningen – här gör fler fel än rätt. De visar dessutom lägst intresse för elfrågan: endast 15 procent håller tillbaka förbrukningen, ett grepp som annars är en given vinnare. Samtidigt försöker 17 procent undvika dyra eltimmar och prioritera billig el, vilket innebär att fler gör aktiva val utan att få ersättning för det på fakturan. Här har elbolagen mycket att förklara.

Hela 53 procent av elkunderna försökte sänka sin elfaktura genom att använda mindre el. Med dagens allt mer effektiva elektriska hemutrustning är detta dock inte längre lika kraftfullt som under tidigare energikriser.

Billig el finns varje dygn

Den stora nyheten och möjligheten för elkunderna de närmaste åren är istället de ojämna elpriserna. Förra året nästan fördubblades antalet timmar med minuspriser till 8 procent av dygnet – det rörde sig om hela 700 timmar. Den konsument som anpassade sin stora elkonsumention till dessa timmar kunde spara åtskilliga tusenlappar på sin elfaktura.

Idag, när elpriset varierar över dygnet, finns stora möjligheter att välja sitt elpris. Cirka en tredjedel av svenskarna agerar utifrån detta. Bland yngre elanvändare (35–54 år) är det hela 42 procent som konsumerar el utifrån prisvariationerna över dygnet – förutsatt att de har rätt elavtal, vilket är en helt annan fråga.

Elbilen visar vägen

Var femte svensk undviker att förbruka el under dygnets dyra eltimmar, och var sjätte prioriterar billiga timmar. Boendeformen påverkar också vårt sätt att hantera elanvändningen – de som bor i villa är tre gånger mer aktiva när det gäller att planera sin användning efter elpriset. Här märks även en större andel med timavtal, medan de som bor i lägenhet oftare väljer rörligt pris.

De mest aktiva är de med elbil – här är det 34 procent som laddar bilen under billiga timmar, och de visar lika stort intresse för att undvika dyra timmar. Elbilsägare har en långt mer modern relation till sin elanvändning: 67 procent planerar sin förbrukning efter elpriset, jämfört med endast 46 procent som generellt håller nere sin förbrukning. Var sjätte elbilsägare byter dessutom elavtal för att bättre kunna påverka sin elfaktura.

Demoskop 1030 personer, Jan 25 (Tibber)

Hur sänker du din elkostnad	Alla	Rörligt pris	Timpris	Fast pris
Förbrukar mindre	53%	58%	20%	15%
Undviker dyra timmar/ Använder mest billig el/ Laddar bilen billiga timmar	25%	20%	84%	13%
Byter elavtal	8%	9%	15%	7%
Gör ingenting	30%	28%	8%	36%
Vet ej	1%	1%	0%	1%

20% med rörligt pris har sannolikt valt fel avtal. Dessa 660 000 hushåll borde ha timpris. 16% av de med timpris har sannolikt valt fel avtal - 110 000 hushåll borde ha annat avtal. 13% av de med fast pris har sannolikt valt fel avtal - 7 000 hushåll borde ha timpris.

Många felval hos elkunderna

Hushållen vill gärna påverka sin elfaktura. Men många av åtgärderna syns aldrig på fakturan. ○ Syns på fakturan ○ Syns inte på fakturan

Demoskop 1030 personer, Jan 25 (Tibber)

Hur sänker du elkostnaden?	Alla	Rörligt pris	Timpris	Fast pris
Förbrukar mindre	53%	58%	20%	15%
Undviker dyra timmar	19%	16%	72%	9%
Använder mest billig el	17%	12%	66%	8%
Byter elavtal	8%	9%	15%	7%
Laddar bilen billiga timmar	6%	3%	34%	2%
Gör ingenting	30%	28%	8%	36%
Vet ej	1%	1%	0%	1%

Demoskop 1030 personer, Jan 25

Hur sänker du elräkningen?	Alla	Villa	Lägh
Förbrukar mindre	53%	58%	49%
Undviker dyra timmar	19%	31%	11%
Använder mest billiga timmar	17%	27%	9%
Byter elavtal	8%	10%	7%
Laddar bilen på billiga timmar	6%	14%	0

Byta elavtal – bara ett steg

Idag byter svenskarna elavtal i snitt var 12:e år. De ekonomiska fördelarna är dock begränsade, om inte kunden samtidigt gör flera justeringar i sin konsumtion. Den största nyttan med ett avtal är sannolikt att undvika dyra eltimmar och istället välja fler billiga timmar. Elkunder med timpris beskriver valet av elavtal som ett mer aktivt beslut – de har ofta valt bort rörligt avtal för att få en tydligare bild av sitt elpris varje timme. Här är det 15 procent som valt avtal med syfte att bättre styra sitt elpris på fakturan.

Slutsats: Elkunderna missförstår elpriset – de behöver löpande lotsning

1,5 miljoner svenskar väljer redan idag medvetet billiga eltimmar, vilket är viktigt för samhället som vill begränsa utbyggnaden av elnätet. Men majoriteten av dessa välvilliga elkunder får inte ersättning för sina insatser. Här ligger elbolagens stora uppgift: att lotsa kunderna till rätt avtal och erbjuda mer teknisk stöd. Idag är det framför allt elbolagen som gynnas av att var femte hushåll justerar sin elkonsumtion utan att detta märks på elfakturan.

Att välja tidpunkten för sin elkonsumtion blir dessutom allt viktigare – både för hushållet och för samhället. Genom att undvika dyra timmar och styra konsumtionen mot billiga timmar kan hushållen få en bättre ekonomi. Att sköta detta manuellt är dock både tidskrävande och tålmodsprövande, varför konsumenterna behöver fler appar och automatisk styrning – vilket även framgår i nästa fråga, och något elbolagen måste förse konsumenterna med. I takt med att myndigheterna kräver nya mått, såsom effektagifter och kvartsmätning, ökar trycket på tekniskt stöd ytterligare. Rimligtvis bör elbolagen sätta sig ner och komma överens om ett sätt att stödja konsumenten, så att stödet, språket och handgreppen är likartade oavsett vilket elbolag kunden väljer.

6. Två av tre vill ha teknisk hjälp att konsumera rätt

Majoriteten av svenska elkunder vill ha mer tekniskt stöd för att sänka el-fakturan – det svarar två av tre. Det är ett gott tecken i takt med att flera nya avgifter ökar trycket ytterligare. Här har elbolagen bråttom att agera, då hela tre av tio vill ha helt automatiskt stöd – något som lär bli allt vanligare.

Idag erbjuder flera stora elbolag sms-tjänster som varnar för dyra timmar, vilket efterfrågas av ett av fem hushåll. Det är en bra start, men frågan är om det fungerar. För hur ska hushållet använda informationen, när glappet till konkreta handlingar är långt ifrån litet?

Demoskops intervjuer visar att elkunderna önskar mer konkret stöd för att i detalj styra sin elkonsumtion mot lägre elpriser.

Helt automatiskt stöd i första hand

En stor grupp, ofta barnfamiljer, vill ha fullt tekniskt och automatiskt stöd så att de slipper fatta egna beslut. En av tre svarar att de vill ha automatisk hjälp att planera elförbrukningen, för att undvika dyra eltimmar och istället använda fler lågpristimmar. Det kan handla om en app som fördröjer eller prioriterar om viss elkonsumtion – till exempel att värmepumpen får avvakta under de dyra timmarna och att elbilen laddas på natten.

Flest vill se ett helt automatiskt tekniskt stöd som inte kräver någon manuell handpåläggning; det svarar fler än var fjärde elkund. Skillnaderna mellan villaägare och lägenhetsboende är små, medan den stora skillnaden istället märks i valet av elavtal. Bland de med timpris vill 43 procent ha automatiskt stöd, medan 38 procent av hushåll med elbil önskar samma lösning.

Demoskop 1030 personer, Jan 25 (Tibber)

Vill du ha tekniskstöd (ex en app) till stöd för att välja billig el?	Alla	Rörligt pris	Timpris	Fast pris
Om den är helt automatisk	29%	27%	43%	27%
Om den vägleder till billiga timmar	22%	24%	26%	21%
Om den varnar för dyra timmar	15%	14%	17%	17%
Nej	25%	27%	9%	25%
Vet ej	9%	8%	4%	9%

Överraskande nog vill även de med fastpris aktivt välja mer billig el – de uttrycker samma önskemål om automatisk teknik och styrning mot lägre elpriser. Eftersom det inte påverkar deras faktura direkt kan detta ses som ett uttryck för bristande kunskaper.

Slutsats: Hushållen behöver full elservice dygnet runt

Samhället förväntar sig allt mer aktiva elkonsumenter för att minska belastningen på elnäten, vilket märks av de nya elavgifterna, mätmetoderna och prissättningen. Hushållen vill dock inte manuellt styra sin elkonsumtion utan föredrar att delegera detta till automatiska appar och annan teknik. Här ligger elbolagens tydliga uppgift: att erbjuda ett personligt anpassat stöd, särskilt då fler avgifter införs, som effektagifter och kvartsavläsning. Samtidigt saknar stora grupper kunskap om sina val, vilket innebär att elbolagen både måste utbilda konsumenterna och ge dem konkreta verktyg. Att enbart införa nya avgifter för passiva konsument kommer inte att inspirera till aktivitet. Att 43 procent av de med timpris vill ha helt automatiskt stöd bör ses som extra intressant – här kan kunden få svart på vitt vad hen sparar i elutgifter, och en automatisk app kan även öka kundlojaliteten.

7. Få elkunder förstår sitt elavtal

Endast en av fyra elkunder har ett elavtal som de faktiskt förstår, visar Demoskops undersökning. Bristande kunskaper om avtalet utgör ett hinder för många hushåll, då majoriteten inte kan anpassa sin förbrukning efter avtalets krav. Här bär branschen ett stort ansvar att vägleda kunderna – eller att ta bort den avtalsform som missleder stora grupper.

Demoskop 1030 personer. Jan 25 (Tibber)

Testfråga: Känner du till hur priset sätts för ett månatligt (rörligt) elavtal?	Alla	Rörligt pris	Timpris	Fast pris
Ja	56%	59%	75%	57%
Nej	44%	41%	25%	43%

Idag har 67 procent av svenskarna rörligt elpris, 11 procent har fast pris och 14 procent har timpris. Ytterligare 8 procent har aviserade eller passiva avtal, som de fått utan att själva ha valt. Utrymmet att välja elavtal har förändrats flera gånger under de senaste årtiondena. Det senaste alternativet är timpris, sedan 2021, vilket infördes för att möta samhällets behov – men få hushåll har hittat rätt.

Timpriser har stannat av

Möjligheten för hushållen att välja olika elpriser börjar ta sin form vid avregleringen 1996. Dessförinnan hade svenskarna i huvudsak fast pris. Två årtionden efter avregleringen 2016 blev månatligt pris det vanligaste valet med över 50 procent av hushållen. År 2021 infördes krav på timavläsning och möjligheten att välja timpris. Det ska skapa mer flexibla och därmed billigare elsystem för såväl elkunder som samhället. Att möjligheten att välja timavtal dröjde så länge beror på hushållen hade gamla elmätare, där mätningen var manuell en gång per år. Först år 2023 var det krav på att mätare som kunde läsa av varje timme. Vilket var möjligt tack vare direktuppkopplade mätare. Intresset för timavtal fick också en stark skjuts första året. Mycket eftersom elpriserna gått i taket året före. Snabbt valde var 14 procent rörligt pris. Nivån har sedan dess inte fortsatt växa, utan är förhållandevis stabil.

Övertro på egna kunskaper om elavtalet

Elkunderna tror att de förstår innebörden av sitt elavtal, enligt Demoskops resultat. När de får hjälp hävdar 56 procent att de känner till hur det vanliga rörliga priset fungerar, och både de med fast och rörligt avtal uppger att 6 av 10 vet hur deras elpris räknas fram. De med timpris är ännu mer självsäkra – tre av fyra menar att de förstår beräkningen bakom det vanligaste avtalet.

En av fyra klarar kunskapstestet

I ett konkret kunskapstest klarar endast en av fyra intervjupersoner att ge rätt svar på vad det vanligaste elavtalet innebär. Betydligt fler svarar "vet ej" eller ger direkt felaktiga svar. Det innebär att elkunderna inte riktigt vet vad de betalar för, vilket är allvarligt eftersom det påverkar både konsumtionen, fakturan och elutgifterna – och även samhällets möjligheter att styra och utveckla elkonsumtionen på lång sikt. Hela 40 procent svarar direkt fel – oavsett om de har rörligt eller timpris. Många förväntar sig ett snittpris direkt från elbörsen, men i verkligheten sätts priset utifrån en kombination av elbörsens pris och den lokala förbrukningen. Endast en av fyra svarar rätt på denna fråga. De med timpris har något bättre kunskaper om

Demoskop 1030 personer. Jan 25 (Tibber)

Testfråga: Hur uppfattar du att priset på ett rörligt elavtal sätts?	Alla	Rörligt pris	Timpris	Fast pris
Snittpriset på elbörserna	32%	40%	40%	21%
Utifrån när på dygnet den egna användaren konsumerar el	6%	6%	3%	6%
Snittet på elbörserna plus elkundernas vanor*	25%	24%	30%	33%
Det är ett förbestämt pris per timme	5%	4%	8%	4%
På annat sätt	2%	1%	3%	4%
Vet ej	31%	25%	16%	30%
(*Alternativ 3 är rätt svar)				

rörligt avtal (30 %), troligen eftersom de aktivt har valt bort rörligt pris. Bäst kunskap om det rörliga priset finns hos de med fastprisavtal.

Hushållen ogillar kollektiv prissättning i rörligt avtal

Skillnaden mellan vad elkunderna vet och vad de önskar är tydlig: två av tre vill inte att deras rörliga priser ska baseras på kollektivets förbrukning, utan de vill hellre ha en individuell prissättning som gör att de kan styra sin faktura. Detta pekar mot timpris, vilket dock få har valt.

Demoskop 1030 personer, Jan 25				
Är det rimligt att ditt elpris baseras på andras förbrukning?	Alla	Rörligt pris	Timpris	Fast pris
Ja	31%	33%	34%	26%
Nej	67%	67%	6%	74%

Det betyder inte nödvändigtvis att de aktivt skulle välja bort rörligt pris om de visste vad det innebar, men på en rak fråga är det tydligt att en av tre accepterar upplägget. Svaren speglar dock snarare en signal om elkundernas okunskap och det stora behovet av vägledning – vilket även kan förklara den historiskt låga kundnöjdheten i branschen.

Slutsats: Stoppa rörligt pris – lotsa kunderna rätt

Att välja elpris eller avtal är påtagligt svårt för svenska folket. En orsak är de många förändringarna i avtal och priser under de senaste årtiondena, där det som är rationellt för branschen inte alltid är logiskt för kunden. Ännu mindre har hushållen blivit vägleda till rätt pris, utan majoriteten sitter fast med ett rörligt pris som misstolkas av stora delar av befolkningen. Att endast en av fyra vet vad deras elavtal innebär gör att de inte kan agera utifrån avtalets möjligheter.

1/4 timavtal kostar extra
 Var fjärde elkund som bytte till timpris senaste åren fick ett något sämre elpris. Det visar data från ett av landets medelstora elbolag. "Då ringde vi upp kunderna och föreslog rörligt avtal, berättar vd". Bland de elkunder som idag har timpris så har de i samma bolag snitt 4 procent lägre elpriskostnader.

Branschen har haft 28 år på sig att förklara och vägleda svenska konsumenter, men det är uppenbart att elavtalen måste förenklas. Första steget bör vara att stoppa alla rörliga priser och ge konsumenten två tydliga alternativ: fast pris eller timpris. Dessutom bör elbolagen – och i längden även myndigheterna – löpande lotsa konsumenterna till det avtal som passar dem bäst. Timpris är ingen universallösning; få elkunder klarar det utan betydligt mer automatiserat stöd och personlig service från elbolagen.

8. Timpris hindras av många myter

Idag har endast ett av sju hushåll timpris, trots att det ger de bästa möjligheterna att påverka elpriset i vardagen. Samtidigt ökar samhällets behov av en mer flexibel förbrukning. Frågan är om hushållen – och även elbolagen – klarar detta, då många tvekar, visar Demoskop.

Samhället vill gärna se att fler elkunder väljer timpris, för att kunna anpassa sin förbrukning efter utbud och priser samt öppna upp för mer vindkraft. Men timpriset är omgivet av många myter som hindrar konsumenterna från att göra ett rationellt val.

Demoskop 1030 personer, Jan 25			
Varför har du inte timpris?	Alla	Villa	Lägh
Orolig att ha koll på elpriset	24%	31%	49%
Orolig för att det bli väldigt dyrt	14%	15%	11%
Orolig för att behöva ändra mina vanor	6%	7%	9%
Orolig för att behöva köpa dyr teknik	4%	7%	2%
Vet inte vad det innebär	10%	8%	13%
Kan inte välja timavtal	16%	11%	19%

Var fjärde elkund har valt bort timpris eftersom de inte har koll på elpriset. Särskilt bland lägenhetsboende väljer varannan bort timpris på grund av bristande insyn i elpriset. Andra vanliga förutfattade meningar är att timpris kan bli väldigt dyrt, där misstron är jämnt fördelad. Senaste årens prischocker bidrar också till ytterligare osäkerhet. Det har även nämnts att timpriset skulle tvinga elkunden till nya vanor och att ny teknik måste installeras, vilket ökar misstänksamheten.

Slutsats: Timavtal kräver vägledning och fakta – mindre hemlighetsmakeri

Elavtal med timpris har bara funnits i tre år, vilket sannolikt är grunden till den bristande kunskapen, mytbildningen och misstron. Här sitter elbolagen på avgörande fakta. Om de offentligt redovisade hur snittpriset varierar för kunder med timpris, rörligt och fastpris, skulle konsumenterna kunna planera bättre.

Energimarknadsinspektionen borde också visa större engagemang och press på branschen. Mer fakta skulle ge bolagen underlag att hjälpa kunderna att välja rätt – exempelvis om en av fyra med timpris betalar överpris och istället borde ha fast pris, borde det finnas mekanismer och en branschkodex som hjälper kunden att byta.

Långt ifrån alla konsumenter är idag mogna att välja timpris. Utmaningen är att göra timpris lika enkelt och begripligt som fast pris – något som hela el-Sverige behöver. Branschen behöver enhetliga och enkla förklaringar samt vägledning, och om inte annat bör de införa en garanti att de bevakar kundernas val. Det finns redan exempel där elbolag utvärderar timavtalet åt kunderna och sedan rekommenderar ett mer passande avtal.

9. Nya avgifter för elnät – en svår fråga

Demoskop ställde även en fråga om de nya nätavgifterna, de så kallade effekttarifferna, vilket är högintressant men komplext. Som tidigare har visat sig vara fallet med kunskapsfrågor till allmänheten är det svårt att verifiera sådana uppgifter. Därför har den ensidiga frågan om avgifter på topplaster inte inkluderats i analysen. Fler kompletterande frågor behövs för att få en helhetsbild av svenskarnas kunskaper och åsikter i frågan.

Demoskop 1030 personer. Jan 25 (Tibber)

Känner du till den nya elnätsavgiften utifrån topplast?	Alla	Rörligt pris	Timpris	Fast pris
Ja	49%	53%	77%	48%
Nej	51%	47%	23%	52%

10. Råd till elkunder och elbolag

Listpriset blir framöver mindre viktigt. Det praktiska valet av elkonsumtion i vardagen styr långt mer vad som står på fakturan. Därför behöver elkunderna välja elbolag mer utifrån service, appar och stödtjänster.

Annars riskerar kritiken mot elbolagen att växa ytterligare under de kommande åren. Hushållens ekonomi påverkas starkt av allt mer varierande elpriser, nya avgifter, fler elbilar och ett ökande antal begrepp samt ett större elektroniskt stöd. Samtidigt saknar många elbolag begripliga fakta, stöd och handledning.

Hemberg:

Välj elservice före pris

Elfakturan avgörs mindre av listpriset och mer av av service och stödtjänster:

- **Kräv att elbolaget vägleder** till det abonnemang som billigast utifrån din el-historik - fast eller timpris. Undvik månatligt pris, som flest missförstår.
- **Väljer du timpris kräv en automatiskt app** som vägleder och styr din elförbrukningen till lägsta pris.
- **Välj elbil. Med ladduttag hemma.** Det sänker din näst störst utgift; transporter. Särskilt driften blir billigare.

Under de närmaste åren lär timpris bli betydligt vanligare, i takt med att samhället förändras. Om elkunderna ska lyckas med valet beror det dock i hög grad på elbolagen. Idag har konsumenterna begränsade möjligheter att ställa konkreta krav, vilket innebär att även Energimarknadsmyndigheten måste komma med krassare riktlinjer och högre krav. Annars riskerar elektrifieringen att bli både krånglig, försummad och försenad.

Elkunderna bör inte enbart välja elbolag utifrån det lägsta priset på listan, utan även utifrån vilka bolag som erbjuder de bästa apparna och den bästa servicen. På längre sikt kommer detta att påverka både elkonsumtionen och fakturan. Att fokusera på hur elen används är ett måste om svenska folket ska ta steget mot en mer flexibel och anpassad elkonsumtion, något som hela samhället behöver.

Kraven på flexibel förbrukning ökar rekordmässigt. Under de närmaste åren förväntas andelen vindkraft öka dramatiskt i de svenska elnäten. Under det senaste året såg vi en fördubbling av antalet minuspriser – något som 8 av 10 elkunder missar eftersom de valt rörligt pris, vilket inte mäter den exakta förbrukningen. På liknande sätt kommer hushållen att möta nya fakta, nya och högre avgifter, samt nya begrepp och mätmetoder. Här finns stora hushållspengar att spara – eller förlora.

Det enklaste valet för en elkund är att välja fast pris, då vet man exakt vad man betalar – något som dagens inflationspressade hushåll efterfrågar. Å andra sidan kan inte hushållet med fastpris påverka sin prislapp eller medverka till en mer flexibel förbrukning, vilket samhället behöver. Därför är fast pris ett mindre bra val för helheten.

Alternativet är rörligt pris, där kunden enbart följer marknadspriset och inte kan påverka sin faktura, förutom genom att allmänt minska förbrukningen. Idag gör cirka 600 000 svenskar en stor insats för att flytta sin förbrukning till billiga timmar – men det är inte de som får vinsten, utan den går direkt till elbolagen.



Istället är det logiskt att allt fler svenskar övergår till timpris. Idag har 14 % av landets 5 miljoner hushåll timpris, vilket motsvarar cirka 700 000 hushåll, varav sannolikt 200 000 ännu inte helt utnyttjat prislansens fördelar. Det tar tid att lära om, och under tiden kommer ännu fler att välja timpris – men förutsättningen är ett väsentligt bättre stöd från elbolagens appar, hemsidor och kundservice. Automatiskt stöd bör bli ett löfte från branschen, då bolagen sitter på avgörande fakta om både elpriser och förbrukning – en stor möjlighet att överbrygga den misstro som många elkunder idag hyser mot dem.

De kommande förändringarna med nya avgifter, dyrare nät, stigande skatter och nya begrepp riskerar att förstärka den misstro som redan finns, vilket kan bromsa både hushållens ekonomi och utvecklingen mot ett mer elektrifierat samhälle. Här ligger elbolagens ansvar i fokus – både kunder, myndigheter och bolagen själva måste ställa högre krav på elbranschen, då alltför få bolag är beredda att gå före.

Claes Hemberg, rapportförfattare, oberoende ekonom

Claes Hemberg

+46-0708-618047

claeshemberg.se

@claes_hemberg