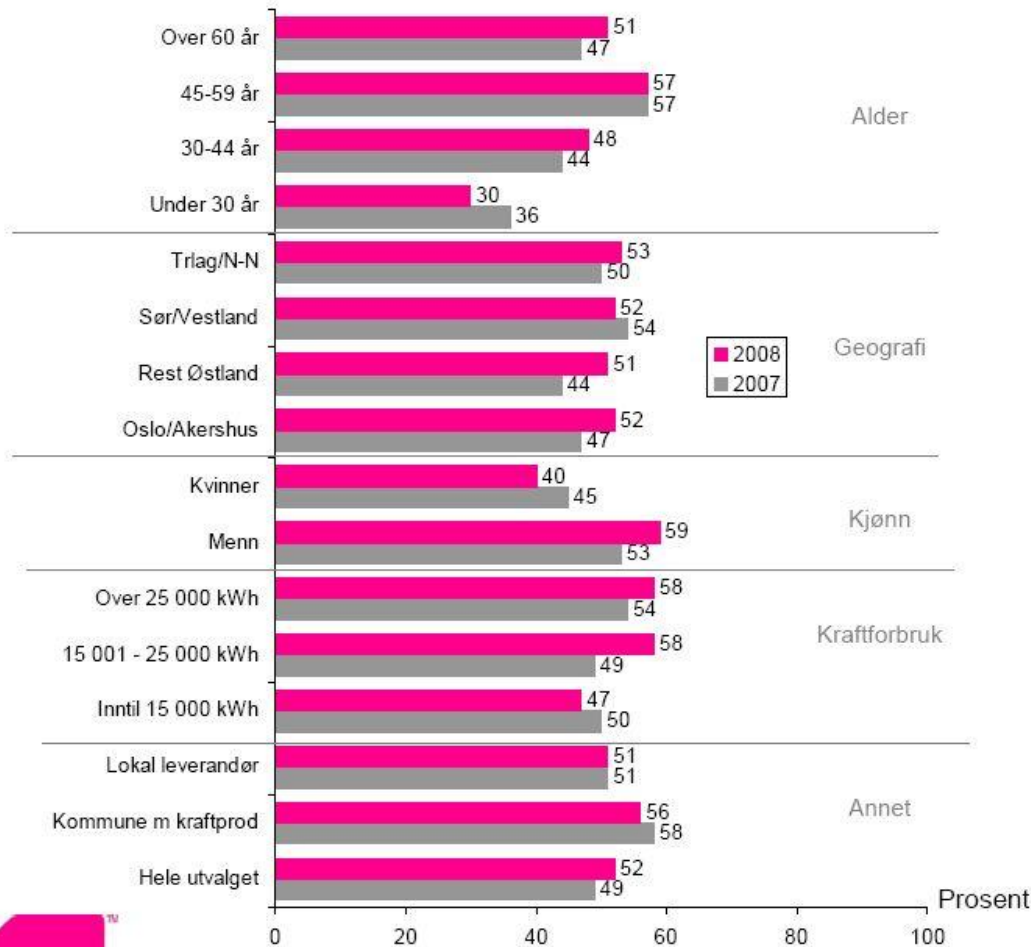


# Kjennskap til Elkragenemda

Har du hørt om Elkragenemda? (2007: n=1003, 2008:n=1000)  
 Prosent. Andel som svarer JA, har kjennskap



**Over halvparten av landets strømkunder (52%) bekreftet at de kjenner til Elkragenemda. Kjennskapen øker med tre prosentpoeng fra 1. kvartal 2007.**

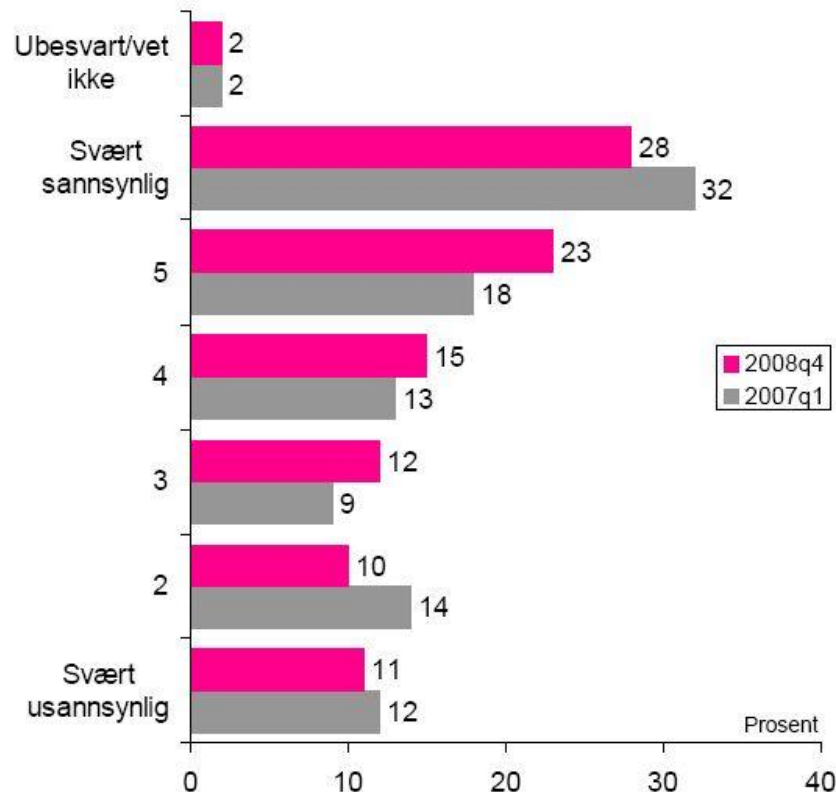
Kjennskapen er høyere blant menn (59%) enn blant kvinner (40%), i tillegg til at den øker blant menn (fra 53%), mens den svekkes blant kvinner (fra 45%) mellom de to målepunktene.

Lavest er kjennskapen blant de aller yngste strømkundene der bare 30% svarer at de kjenner nemda. Høyest er den i aldersgruppen 45 – 59 år der kjennsapsgraden er på 57% som er eksakt den samme som i 2007. Blant de over 60 år øker kjennsapsgraden fra 47% til 51%.

Geografisk sett er det marginale forskjeller i kjennskapen. Størst er fremgangen i kjennskap på det som betegnes som Rest Østland der andelen øker fra 44% til 51%.

# Sannsynlighet for å benytte Elklagenemnda

Etter forklaring: Hvor sannsynlig er det at du vil kontakte Elklagenemnda dersom du kommer i en situasjon der det er uoverensstemmelse mellom deg og strømselskapet ditt? (2007: n=1003, 2008: n=1000) Prosent.



Vi forklarte respondentene at Elklagenemnda behandler tvister mellom energiselskap og kunder. Nemnda er opprettet etter avtale mellom Energibedriftenes landsforening og Forbrukerrådet. Nemnda består av en formann i dømmende stilling og to medlemmer oppnevnt av hver av de to partene. Saksbehandlingen er gratis for forbrukerne. Elklagenemnda behandler tvister som for eksempel målefeil, beregning av strømforbruk, spenningsvariasjoner og ansvar for skade på elektriske installasjoner og så videre.

Vi ville deretter vite hvor sannsynlig det er at kundene vil kontakte Elklagenemnda dersom de kommer i en situasjon der det er uoverensstemmelse mellom dem og strømselskapet.

Halvparten av kundene svarer at det er sannsynlig eller svært sannsynlig at de vil kontakte nemda (51%). 21% sier det motsatte. Det er ingen store endringer i strømkundenes sannsynlige atferd. I 2007 svarte 50% at det var sannsynlig eller svært sannsynlig at de ville kontakte nemda dersom det oppsto en tvist. 26% svarte det motsatte.

Sannsynligheten for å kontakte Elklagenemnda er stort sett den samme på tvers av kundegrupper. Det kan synes som at kunder hos LOS og Trondheim Energi er mer tilbørlige til å benytte seg av nemda. Det samme gjelder kunder som nylig har byttet kraftleverandør. Selv om kjennskapen til nemda er lavere blant kvinner enn blant menn, viser resultatene at når kvinner først får kjennskap til nemda viser de en større interesse enn menn for å benytte seg av den.

Kontrollert for alder er det nok også litt mer sannsynlig at de i alderen 45 – 59 år vil ta kontakt enn de aller eldste. Forskjellene vi ser er imidlertid marginale og bør ikke tillegges særlig vekt