

EI R2008:11

KUNDAKTIVITET PÅ NATURGAS- MARKNADEN

Energimarknads
inspektionen



Energimarknadsinspektionen
Box 155, 631 03 Eskilstuna

Energimarknadsinspektionen EI R2008:11

Författare: Daniel Andersson och Linda Werther

Copyright: Energimarknadsinspektionen
Rapporten är tillgänglig på www.ei.se

Tryckt i Eskilstuna 2008

Förord

Målet med regeringens naturgasmarknadspolitik är att vidareutveckla gasmarknadsreformen så att en effektiv naturgasmarknad med verklig konkurrens kan uppnås. Energimarknadsinspektionen bidrar till detta mål genom att, i denna rapport, belysa slutkundsmarknaden för naturgas.

Verklig konkurrens kräver aktiva kunder, och för att kunder ska ha möjlighet att vara aktiva krävs att de har tillgång till information. Vi vill med denna rapport ge en beskrivning och analys av om kunder på den svenska naturgasmarknaden har tillgång till tillräcklig information för att göra aktiva val. Vi har också undersökt om det finns förutsättningar för kunderna att agera på naturgasmarknaden. Slutligen redovisas ett antal åtgärder som Energimarknadsinspektionen avser vidta i syfte att förbättra konkurrensen på naturgasmarknaden.

Läs mer om naturgasmarknaden på inspektionens webbplats, www.ei.se.

Eskilstuna, november 2008

Yvonne Fredriksson

Generaldirektör

Daniel Andersson

Projektledare

Innehåll

Innehåll	4
Sammanfattning	6
Slutsatser	6
Energimarknadsinspektionen avser att:	7
Inledning	8
Syfte	8
Metod	8
Intervjuer	9
Enkätundersökning.....	9
Gradvis omreglering av naturgasmarknaden	11
Energimarknadsinspektionens studie från 2005	12
Gashandlarnas syn på slutkundsmarknaden	13
Begränsad rörlighet bland kunderna	13
Gasmarknadens framtid	13
Intresse för gröna avtal.....	14
Skanelled – ny tillförselväg.....	14
Kundernas syn på slutkundsmarknaden	15
Vad påverkar kundernas aktivitet?	15
Få kunder har sökt information	20
Förutsättningar för kundaktivitet	23
Fungerande marknad	23
Tydlig information till kunderna	23
Pengar att tjäna för kunderna	24
Avtalsformer att välja mellan	25

Faktisk kundaktivitet	27
Få kunder byter gashandlare	27
Slutsatser	31
Kunderna har informerats	31
Stora besparingsmöjligheter	31
Jämförbara priser	32
Rådgivning – även för gaskonsumenter.....	32
Energimarknadsinspektionen avser att:.....	33
Bilaga 1. Enkät till konsumenter på den svenska naturgasmarknaden	34
Bilaga 2. Enkät till kunder på den svenska naturgasmarknaden	40
Bilaga 3. Naturgasmarknaden i Sverige.....	47

Sammanfattning

Naturgas har använts i Sverige sedan 1985. Användningen stod 2007 för två procent av Sveriges totala energianvändning. I de kommuner på Västkusten som har ett utbyggt naturgasnät står naturgasen för 20 procent av energianvändningen, lika stor andel som i övriga Europa. I Sverige finns totalt 26 000 kunder¹, varav 23 500 är hushållskunder och resterande 2 500 är näringsidkare.

Den svenska naturgasmarknaden har genomgått en betydande förändring under de senaste åren. Försäljningen av naturgas har stegvis övergått från lokala monopol till att helt konkurrensutsättas. I de första stegen öppnades marknaden för näringsidkare och i det sista steget, som togs 1 juli 2007, fick slutligen hushållskunderna möjlighet att byta naturgashandlare.²

En av Energimarknadsinspektionens uppgifter är att bidra till att kunder på naturgasmarknaden får tillgång till lättillgänglig och tillförlitlig information för att kunna göra aktiva val. För att undersöka kundernas informationsbehov samt vilka förutsättningar de har att agera på den svenska naturgasmarknaden har vi valt att använda två metoder. Vi har genomfört intervjuer med representanter för fem naturgashandlare³ samt skickat ut enkäter till ett urval av dessa företags kunder.

Studien har visat att en tredjedel av kunderna inte är medvetna om möjligheten att byta gashandlare. Vidare visar studien att kunderna i mycket liten utsträckning söker information för att hitta ett bättre avtal. Kunderna tror sig inte vinna något på att byta gashandlare, men det motsägs av vår jämförelse av de priser gashandlarna erbjuder hushållskunderna.

Slutsatser

Vi bedömer att de samlade informationsinsatserna om marknadsöppningen och om kundernas möjlighet att byta gashandlare varit tillfredsställande. Ytterligare information från EI om möjligheten att byta handlare skulle enligt vår bedömning i dagsläget inte bidra till ytterligare aktivitet hos kunderna.

Endast 13 procent av hushållskunderna och 16 procent av näringsidkarna på den svenska naturgasmarknaden har hittills aktivt sökt efter ett bättre naturgasavtal. Av dessa uppger majoriteten att det är besvärligt att hitta den

¹ Enligt vår undersökning i samband med denna rapport har naturgashandlarna uppgett att antalet kunder uppgår till 26 000. I den siffran är ej spiskunder inräknade, ej heller kunder tillhörande Dong Energy.

² För mer information om den svenska naturgasmarknaden se bilaga 3.

³ E.ON, Göteborg Energi, Lunds Energi, Varberg Energi samt Öresundskraft. Dong Energy intervjuades inte eftersom de inte säljer naturgas till hushållskunder.

information de efterfrågar. Den information som upplevs svår att hitta är främst jämförelse av priser och avtalsvillkor men även att hitta vilka aktörer som finns på marknaden upplevs som ett problem.

Ytterligare ett hinder för kundaktivitet är att mer än var tredje kund upplever att de inte ser några ekonomiska fördelar med att byta gashandlare. Samtidigt visar vår undersökning att kunderna har möjlighet att spara över 3 200 kr per år genom att vara aktiva på marknaden.

Resultatet av enkätundersökningen till naturgaskunderna visar att det finns behov av tydligare, mer lättillgänglig och jämförbar information om handlarnas priser än vad som finns tillgängligt idag.

Energimarknadsinspektionen avser att:

- verka för att samtliga naturgashandlare i Sverige på ett tydligt sätt redovisar jämförpriser för de avtal som erbjuds.
- på Energimarknadsinspektionens hemsida länka till respektive handlares prisuppgifter för att ytterligare underlätta för kunderna.
- verka för att Konsumenternas elrådgivningsbyrås verksamhet utvidgas till att omfatta naturgasmarknaden.
- framgent följa upp kundaktiviteten för att avgöra om ovanstående lösning är tillräcklig eller om ytterligare åtgärder blir nödvändiga.

Inledning

En av Energimarknadsinspektionens (EI) uppgifter är att bidra till att konsumenter och andra kunder på naturgasmarknaden får lättillgänglig och tillförlitlig information för att kunna göra aktiva val. Därutöver ska EI vidareutveckla gasmarknadsreformen så att en effektiv naturgasmarknad med verklig konkurrens kan uppnås.

När konkurrens på en marknad diskuteras hamnar fokus ofta på företagens agerande. Konkurrensen beror emellertid även på hur aktiva kunderna är. Kunderna på den svenska naturgasmarknaden kan vara aktiva genom att byta naturgashandlare eller genom att omförhandla avtalet med sin befintliga handlare. Aktiva kunder som kontinuerligt letar efter mer förmånliga avtal tvingar handlarna att konkurrera med varandra. Om kunderna inte aktivt söker bättre avtal och byter gashandlare kan det få till följd att naturgashandlarnas drivkraft att konkurrera genom låga priser, olika avtalstyper, bra kundservice m.m. försvagas.

För att kunderna ska ha möjlighet att vara aktiva krävs att de har tillgång till information. Kunderna måste även se att de tjänar något på att göra ett aktivt val.

Syfte

Syftet med rapporten är att svara på frågan om hushållskunder och näringsidkare⁴ på den svenska naturgasmarknaden har tillgång till tillräcklig information för att göra aktiva val på marknaden. Rapporten syftar också till att undersöka huruvida det finns förutsättningar för hushållskunder och näringsidkare att agera på den svenska naturgasmarknaden.

Metod

För att undersöka kundernas informationsbehov samt vilka förutsättningar de har att agera på den svenska naturgasmarknaden har Energimarknadsinspektionen (EI) valt att använda två metoder. Vi har genomfört intervjuer med representanter för fem naturgashandlare⁵ samt skickat ut enkäter till ett urval av dessa företags kunder. Kombinationen av de

⁴ I kategorin näringsidkare ingår även andra organisationer såsom stat, kommun och trossamfund.

⁵ E.ON, Göteborg Energi, Lunds Energi, Varberg Energi samt Öresundskraft. Dong Energy intervjuades inte eftersom de inte säljer naturgas till hushållskunder.

olika metoderna, enkätfrågor och intervjuer, bidrar till en hög kvalitet på resultatet.

Intervjuer

Intervjuerna genomfördes på plats hos respektive naturgashandlare under perioden 11-13 juni 2008. Intervjuerna genomfördes av två representanter från EI och varje naturgashandlare representerades av en till tre personer. De intervjuade personerna har getts möjlighet att komma med synpunkter på de avsnitt i rapporten där information från intervjuerna använts.

Enkätundersökning

Enkätundersökningen genomfördes under perioden juni-september 2008. EI utformade två typer av enkäter som riktades till användare av naturgas inom kategorierna hushållskunder respektive näringsidkare. Enkätutskicket till hushållskunder begränsades till de kunder som använder naturgas för uppvärmning, alternativt uppvärmning i kombination med spisgas. Inga enkäter skickades till kunder som använder enbart spisgas.

Enkäterna skickades till ett urval av gaskunder hos de fem handlare som säljer naturgas till både hushållskunder och näringsidkare. Dessa företag är E.ON, Göteborg Energi, Lunds Energi, Varberg Energi samt Öresundskraft. Den sjätte handlaren på den svenska naturgasmarknaden, Dong Energy, säljer naturgas enbart till näringsidkare och ingick därför inte i undersökningen. Urvalet av respondenter gjordes i förhållande till respektive gashandlars marknadsandel⁶.

Urvalet från kundregistren gick till på följande sätt:

Två av handlarna skickade sina kompletta kundregister till EI varpå vi kunde göra ett slumpmässigt urval av kunder och skicka enkäter till dem.

En handlare gjorde på egen hand ett urval av kunder och skickade kundernas kontaktuppgifter till EI, varpå vi skickade enkäter till dessa kunder.

De återstående två handlarna gjorde på egen hand urvalet av kunder ur sina kundregister och skickade ut enkäter, i redan igenklitrade kuvert som de fått från EI⁷.

Totalt skickades 800 enkäter ut, varav hälften gick till hushållskunder och hälften till näringsidkare. Det var frivilligt att besvara enkäterna.⁸ Efter en

⁶ Marknadsandelen beräknades utifrån antal kunder.

⁷ Energimarknadsinspektionen har inte möjlighet att begära ut kundregister varför vi istället valde denna lösning i de fall gashandlarna valde att inte lämna ut sina register.

⁸ För att öka svarsfrekvensen belönade inspektionen de hushållskunder som besvarade enkäten genom att de fick delta i en utlottning av tio trisslotter. Ingen belöning gavs till de näringsidkare som besvarade enkäten.

brevpåminnelse blev svarsfrekvensen för hushållskunder 62 procent och för näringsidkare blev svarsfrekvensen 35 procent. Svarsfrekvensen kan betraktas som fullt godtagbar för hushållskunder och dessa svar kan därför anses vara representativa.⁹ Svarsfrekvensen för näringsidkare når dock inte upp till de nivåer som krävs för att man ska kunna dra fullständiga slutsatser utifrån svaren. Vi har trots det bedömt att näringsidkarnas svar är intressanta och väljer därför att redovisa även dessa svar.

Från enkätsvaren kan vi konstatera att nästan alla respondenter har svarat på samtliga frågor. Endast ett fåtal har låtit bli att svara på några frågor eller har missuppfattat instruktionerna i enkäterna. Ungefär sex procent av respondenterna har valt att lämna kommentarer av något slag på svarsenkäterna. Det är drygt dubbelt så många hushållskunder som näringsidkare som lämnat kommentarer.

⁹ Trost, J (2007), *Enkätboken*, Studentlitteratur, Lund.

Gradvis omreglering av naturgasmarknaden

Den svenska naturgasmarknaden har genomgått en betydande förändring under de senaste åren. Försäljningen av naturgas har gradvis övergått från lokala monopol till att helt konkurrensutsättas.

Omregleringen av den svenska naturgasmarknaden, baserat på EU:s naturgasdirektiv¹⁰, har skett stegvis, se figur 1. Syftet med omregleringen har varit att främja en inre europeisk marknad för naturgas. I augusti 2000 gavs de största industrikunderna möjlighet att välja från vilken naturgashandlare de köpte sin gas. Nästa stora förändring skedde 1 juli 2005, då alla näringsidkare som använde naturgas fick rätt att välja gashandlare. I och med det omfattade marknadsöppningen över 95 procent av den totala naturgasanvändningen i Sverige. Det sista steget i marknadsöppningen togs 1 juli 2007 då även hushållskunderna fick möjlighet att byta naturgashandlare. I och med det är den svenska naturgashandeln numera helt öppen för konkurrens.¹¹

Figur 1: Konkurrensutsättning av den svenska naturgasmarknaden



¹⁰ Europaparlamentets och rådets direktiv 1998/30/EG samt 2003/55/EG.

¹¹ För mer information om den svenska naturgasmarknaden se bilaga 3.

Energimarknadsinspektionens studie från 2005

Energimarknadsinspektionen publicerade 2005 en undersökning som vi gjort av naturgasmarknaden inför den förestående marknadsöppningen.

Undersökningen bestod av en enkätstudie där ett urval av de snart berättigade kunderna (samtliga näringsidkare) fick svara på frågor om bland annat deras kännedom om den förestående marknadsöppningen och vad det innebär för dem.

Undersökningen visade att en majoritet av de kunder som var på väg att bli berättigade inte var medvetna om att de från och med 2005 hade rätt att byta naturgashandlare. Vidare visade undersökningen att de kunder som blivit berättigade att byta naturgashandlare före 2005 endast utnyttjat den möjligheten i begränsad omfattning. Den låga bytesfrekvensen var delvis ett resultat av långa leveransavtal som hindrade kunder från att byta gashandlare. Andra hinder som motverkade byten var sökkostnader och psykologiska hinder. Sökkostnader är kostnader som uppstår i samband med att kunden letar efter en ny handlare. Med psykologiska hinder menas den osäkerhet som kunden kan uppleva på marknader som är under förändring. Osäkerheten beror ofta på brister i kundens kunskaper om såväl hur marknaden är organiserad som sina egna möjligheter att agera. Det kan leda till att kunden upplever att byte av gashandlare är krångligare än vad det i själva verket är.

För att informera de kunder, samtliga näringsidkare, som berördes av marknadsöppningen 2005, valde vi att genomföra riktade informationsinsatser. Informationen bestod av webbinformation och faktablad som upplyste om marknadens organisation och regelverk samt om kundernas nya möjligheter att vara aktiva på marknaden. Syftet med informationsinsatserna var att minska kundernas osäkerhet och öka deras benägenhet att byta naturgashandlare.

Gashandlarnas syn på slutkundsmarknaden

Det finns flera faktorer som påverkar naturgasmarknaden och dess framtid, bland annat gasnätets utbredning, framtiden för biogas och ytterligare tillförselvägar för naturgas.

Begränsad rörlighet bland kunderna

Gashandlarna har upplevt att rörligheten bland kunderna varit liten sedan marknadsöppningen. De större kunderna (näringsidkarna) med inköpsorganisationer upplevs av gashandlarna som mer medvetna än hushållskunderna. Naturgashandlarna har dock tagit emot prisförfrågningar från hushållskunderna, vilket tyder på att kunderna ändå är medvetna om valmöjligheten, trots att det är få som har bytt handlare.

Vid intervjuerna med gashandlarna framkom att den gradvisa omregleringen upplevts som positiv. Det har gett handlarna tid att se över sina processer. Ett fåtal gashandlare uppger att det förekommit problem med mätvärden i andra koncerners nät och att det även varit vissa problem vid byte av gashandlare precis i början av marknadsöppningen. Det förekommer fortfarande vissa problem när mätvärden ska överföras mellan vissa gasföretag, men några av de mindre gasnätsföretagen har inlett ett samarbete för att utbyta erfarenheter och underlätta avräkningen i varandras system.

Gasmarknadens framtid

Gasnätets utbredning i Sverige är begränsad till Västkusten.¹² Den knappa utbredningen medför, enligt gashandlarna, att intresset för naturgas begränsas och gör det mindre troligt att ytterligare aktörer vill etablera sig och konkurrera på marknaden. Så länge det bara finns en tillförselledning till Sverige och utbyggnaden sker i ett långsamt tempo finns det andra marknader än den svenska som är mer intressanta för nya aktörer. Det stora problemet med den begränsade marknaden i Sverige skulle enligt en av naturgashandlarna kunna lindras med en gemensam nordisk gasmarknad vilket skulle ge en större marknad.

Gashandlarna ser positivt på den nyöppnade danska gasbörsen.¹³ Den svenska gasmarknaden behöver ett *referenspris*, något som en välfungerande gasbörs

¹² Se figur 18 i bilaga 3.

¹³ Gasbörsen öppnades 1 april 2008.

skulle bidra med. Handlarna är dock ense om att handeln på den danska börsen inom en överskådlig framtid kommer att vara alltför liten för att vara till någon hjälp för den svenska naturgasmarknaden. En fungerande gasbörs kan skapa transparens när det gäller priser och bidra till att minska naturgaspriset koppling gentemot oljepriset. Några av gashandlarna uttrycker förhoppningar om att i framtiden kunna jobba med spotpriser gentemot kund.

Intresse för gröna avtal

Intresse för biogas finns hos både hushållskunder och näringsidkare och det finns enligt gashandlarna ett stort intresse av att kunna distribuera biogas i naturgasnätet. Om det fanns fler biogasanläggningar skulle det, enligt gashandlarna, leda till större efterfrågan på gas och därigenom gynna utbyggnaden av gasnätet. Flera av gashandlarna är intresserade av att kunna erbjuda så kallade *gröna avtal* och väntar på att förslaget om underlättande av samdistribution av biogas i naturgasnätet¹⁴ ska leda till en lagändring. Förslaget har lagts fram av Energimarknadsinspektionen och Skatteverket och innebär att skattefriheten för biogas ska kunna följa gasen fram till slutkunden när biogasen levereras via naturgasnätet. Det skulle innebära att kunder som vill köpa biogas kan dra nytta av biogasens skattefördelar. Biogas som fordonsbränsle är också något som flera gashandelsföretag upplever att marknaden är intresserad av.

Skaneland – ny tillförselväg

Planer finns på att lägga en ledning på havsbotten från Kårstø på den norska västkusten till Sydnorge och vidare till Danmark och Sveriges västkust för att ansluta till det svenska naturgasnätet. Projektet, som benämns Skaneland, skulle innebära en kompletterande försörjning av naturgas och skulle medföra en ökad försörjningstrygghet för Sverige i och med att landet skulle få ytterligare tillförselvägar. Gashandlarna är positiva till att norsk gas kommer in som konkurrent till den danska gasen. En ytterligare tillförselväg kan leda till att det kommer in nya aktörer vilket skulle öka konkurrensen på marknaden, något som gashandlarna ställer sig positiva till. Projektet innebär att nya gasledningar ska byggas på svenskt område och därför har en koncessionsansökan lämnats in till EI. Koncessionsansökan bereds för närvarande av EI.

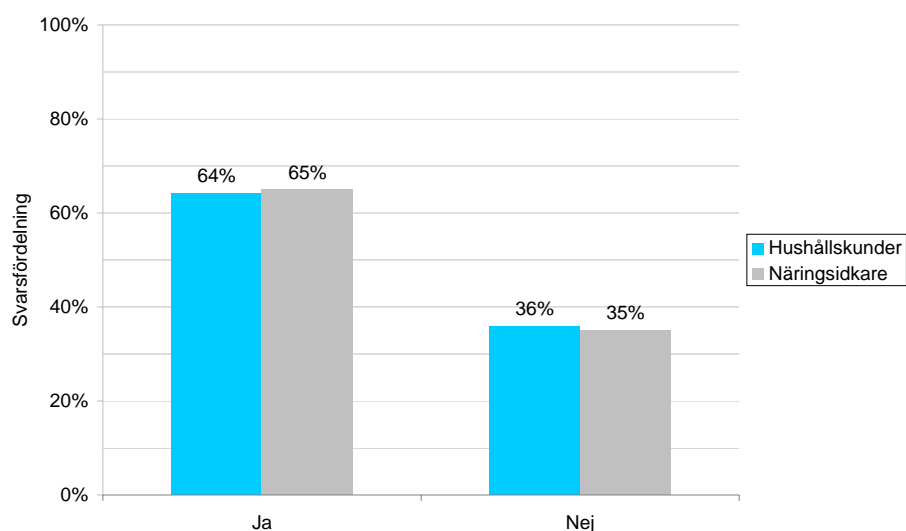
¹⁴ Se Energimarknadsinspektionens rapport *Underlättande av samdistribution av biogas i naturgasnätet* (dnr. 2008-102961).

Kundernas syn på slutkundsmarknaden

Såväl naturgashandlarna som gasnätsföretagen har gjort stora insatser för att informera sina kunder om marknadsöppningen. Trots detta visar vår enkätundersökning att en stor del av naturgaskunderna fortfarande inte vet om att de har möjlighet att byta naturgashandlare.

Vad påverkar kundernas aktivitet?

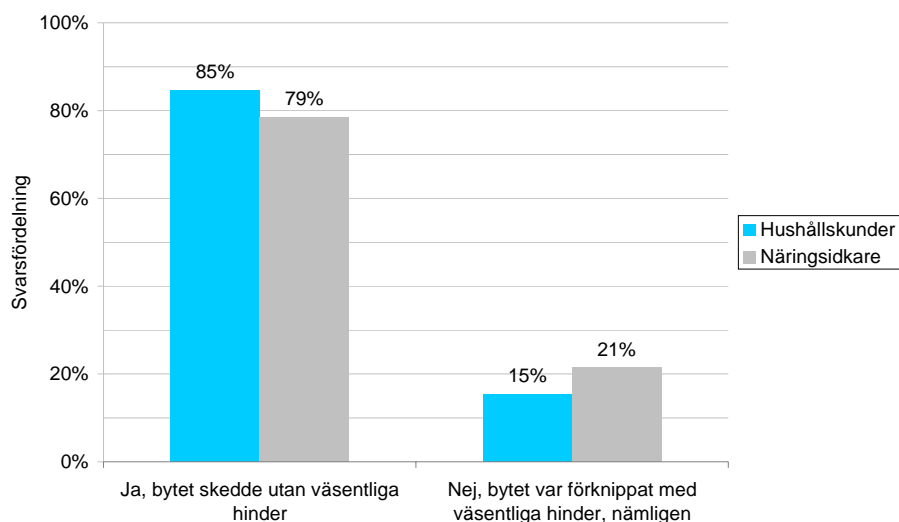
Energimarknadsinspektionens enkätundersökning visar att det är relativt många kunder¹⁵ som fortfarande inte är medvetna om att de har möjlighet att byta naturgashandlare. Av näringsidkarna är 65 procent medvetna om att de har rätt att byta gashandlare och motsvarande siffra för hushållskunderna är 64 procent, se figur 2.



Figur 2. Känner du till att du från och med 1 juli 2007 har möjlighet att välja vilken handlare du vill köpa naturgas ifrån?

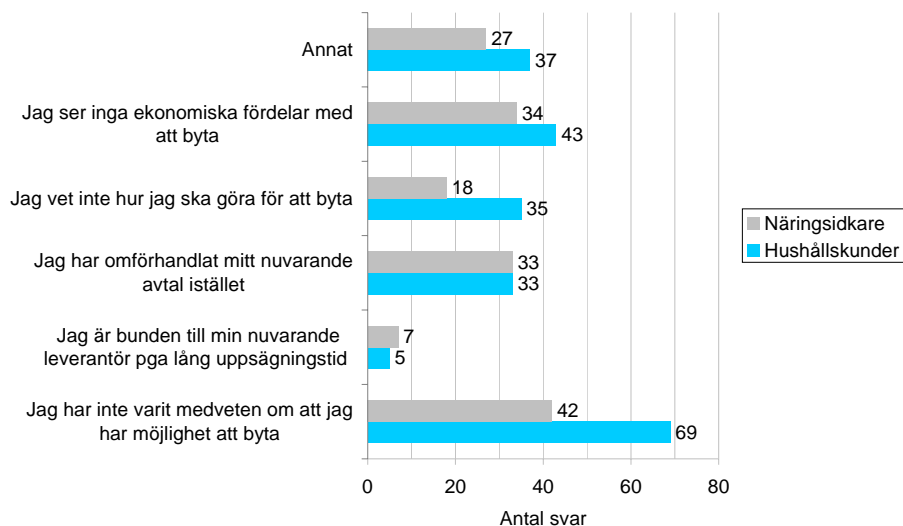
¹⁵ Kunder används som samlingsbegrepp för både hushållskunder och näringsidkare.

Av dem som bytt (vilket är ett fåtal) uppger de flesta att bytet skett utan några speciella hinder, se figur 3. Bland de svar som kommit in kan dock konstateras att de som stött på hinder valt att inte genomföra bytet och de ingår därför inte i de siffror som redovisas i figur 3.



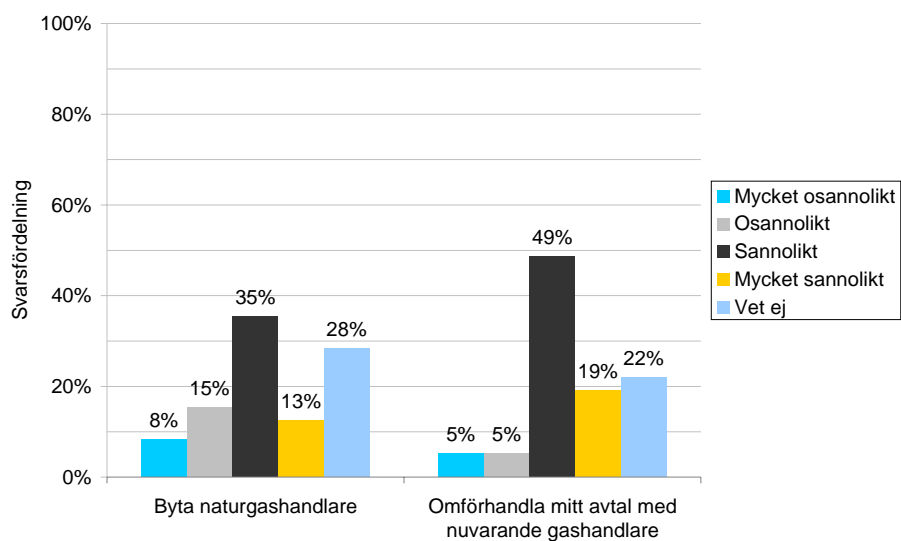
Figur 3. Om du bytt, var det enkelt att byta naturgashandlare?

Av figur 4 framgår att det finns flera orsaker till att näringsidkare och hushållskunder inte bytt naturgashandlare. Den vanligaste orsaken är att kunden inte varit medveten om möjligheten att byta. Det är också vanligt att kunden inte ser några ekonomiska fördelar med att byta gashandlare.

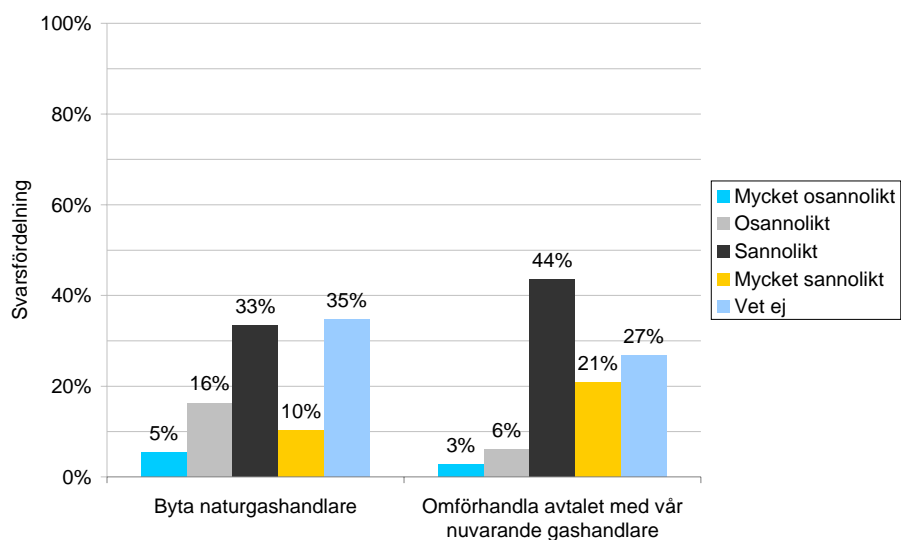


Figur 4. Om du inte bytt naturgashandlare, ange orsaken till att du inte bytt

Av figur 5 och 6 kan man konstatera att det är mer sannolikt att både näringsidkare och hushållskunder väljer att omförhandla avtal med sin nuvarande gashandlare istället för att byta handlare. Att omförhandla sitt naturgasavtal med befintlig handlare är precis som att byta gashandlare ett sätt för kunden att vara aktiv.

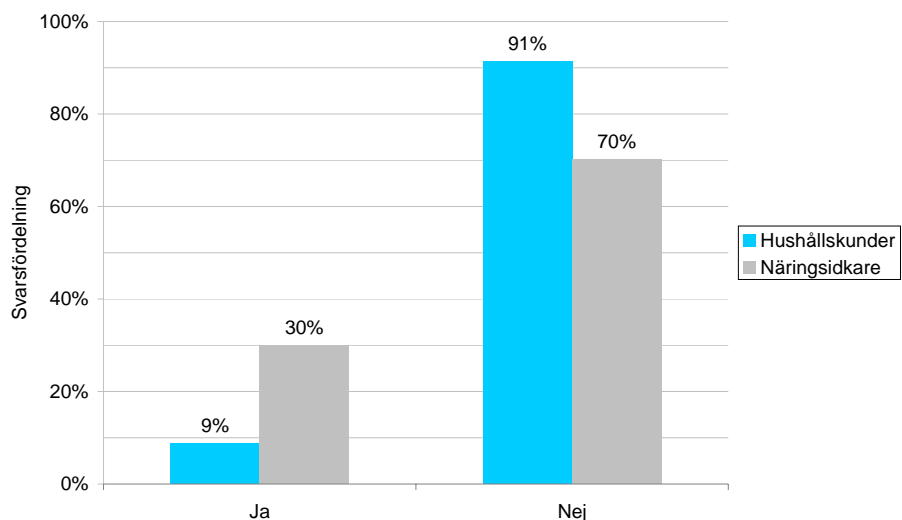


Figur 5. Ange sannolikheten för att du i framtiden kommer att göra följande (hushållskunder):



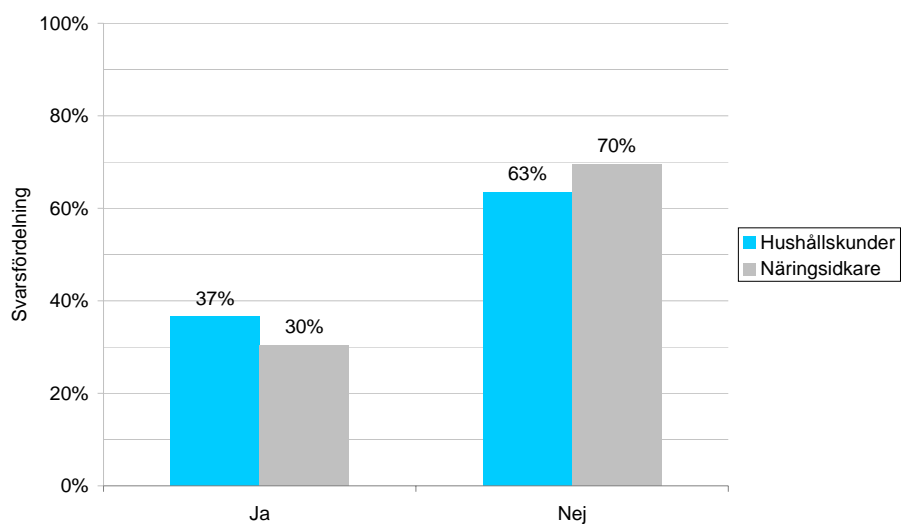
Figur 6. Ange sannolikheten för att ni i framtiden kommer att göra följande (näringsidkare):

Endast 9 % av hushållskunderna har blivit kontaktade av konkurrerande naturgashandlare, se figur 7. Andelen näringsidkare som har blivit kontaktade är 30 %. De som blivit kontaktade har generellt kontaktats via brev.



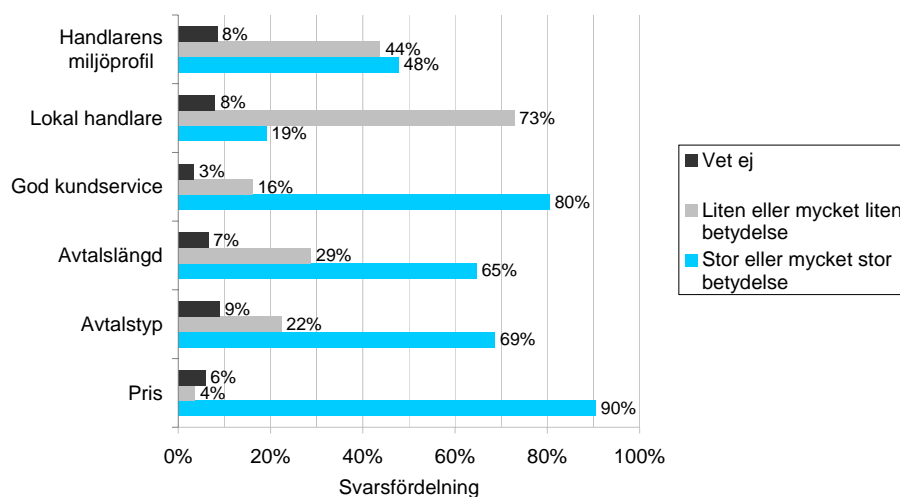
Figur 7. Har du kontaktats av/mottagit reklam från naturgashandlare som önskar att du ska byta till dem?

I figur 8 visas i vilken omfattning näringsidkare och hushållskunder bearbetats av sin nuvarande naturgashandlare.

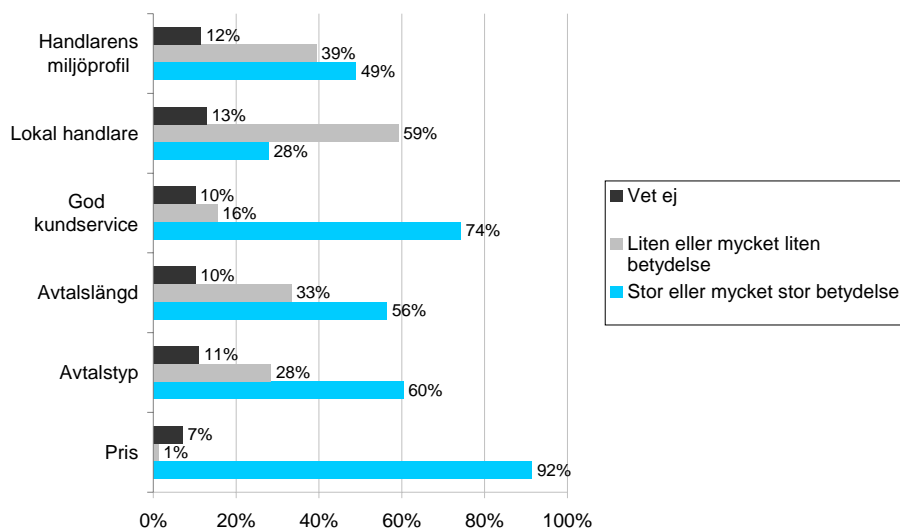


Figur 8. Har din nuvarande naturgashandlare vidtagit åtgärder för att behålla dig som kund?

Priset är, som figur 9 och 10 visar, den faktor som betyder mest då både näringsidkare och hushållskunder ska välja naturgashandlare. Därefter kommer god kundservice för de båda grupperna. Att det är en lokal handlare är av mindre betydelse för både hushållskunder och näringsidkare.



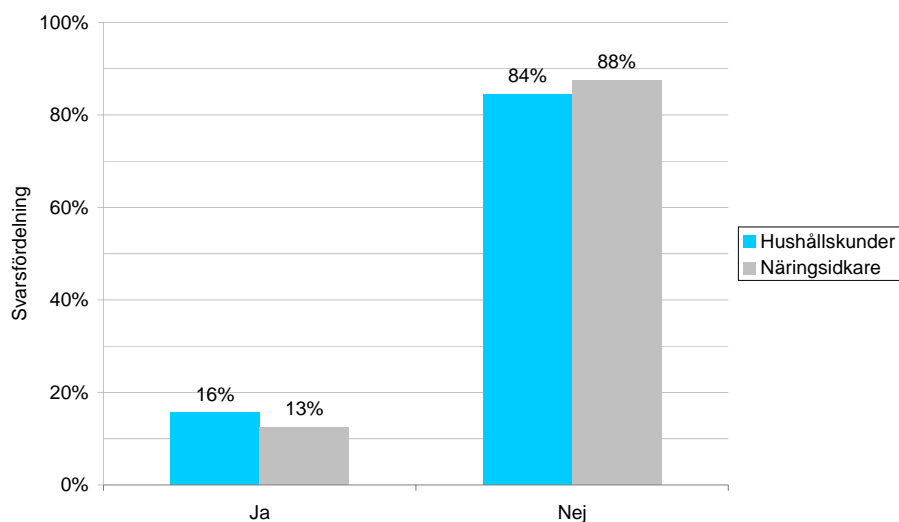
Figur 9. Hur stor betydelse bedömer du att följande faktorer har när du väljer naturgashandlare (hushållskunder)?



Figur 10. Hur stor betydelse bedömer du att följande faktorer har när du väljer naturgashandlare (näringsidkare)?

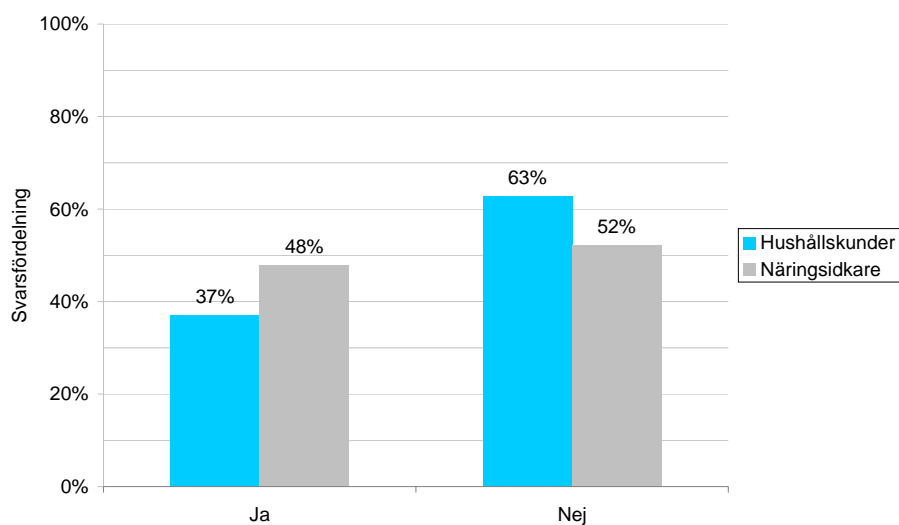
Få kunder har sökt information

Endast 16 % av hushållskunderna och 13 % av näringsidkarna har aktivt sökt information för att hitta ett bättre naturgasavtal, se figur 11. Detta kan bero på att det är många som är omedvetna om att de har möjlighet att välja gashandlare eller att de inte tror sig vinna något på att söka information.

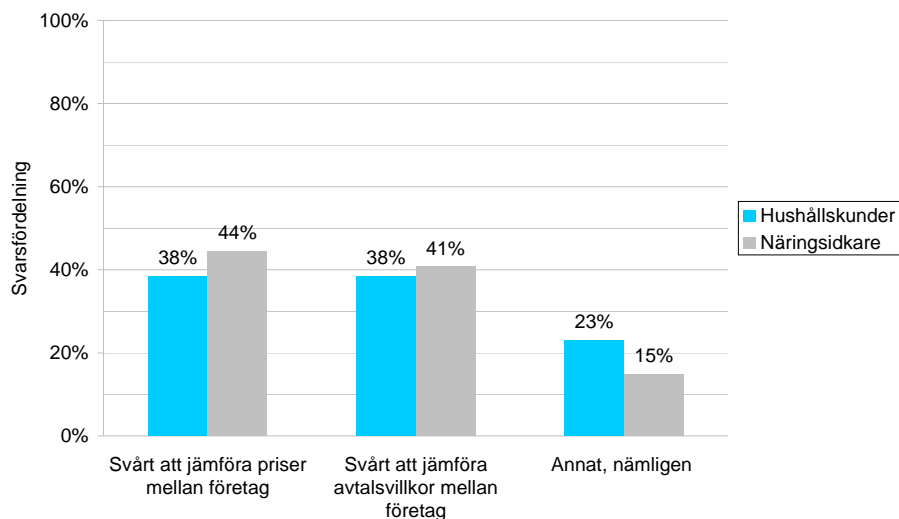


Figur 11. Har du sökt information för att hitta ett bättre naturgasavtal?

Av dem som sökt information upplever relativt få kunder att det är enkelt att hitta information, se figur 12. Framförallt upplever kunderna att det är svårt att jämföra priser och avtalsvillkor, se figur 13. Många respondenter kommenterar dessutom särskilt att det är svårt att hitta vilka aktörer som finns på marknaden.



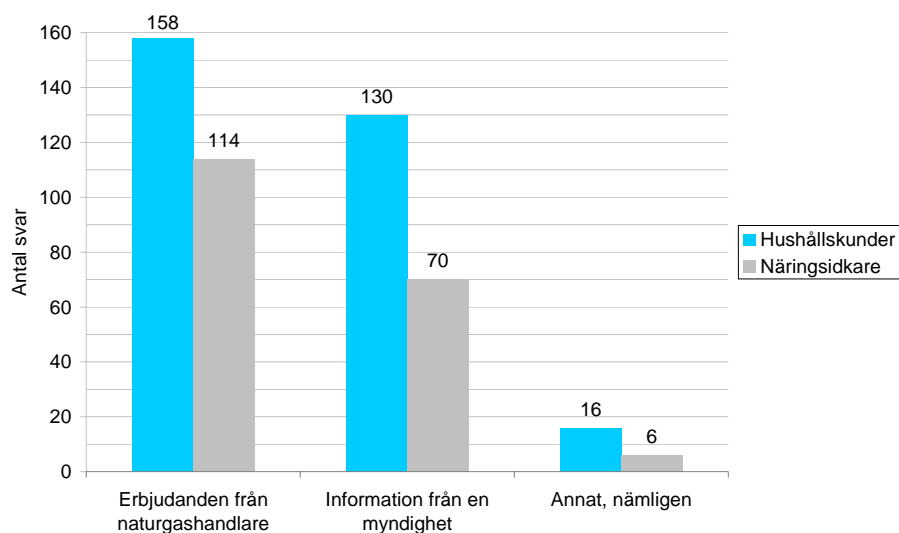
Figur 12. Var det enkelt att hitta information?



Figur 13. Vilken information var svår att hitta?

Som svar på frågan om hur man vill ha information om priser och avtal är det många som har uppgett att de gärna ser information från flera håll.

Erbjudanden från handlare är det vanligaste svaret och därefter kommer information från myndighet, se figur 14. Många respondenter har valt att komplettera sina svar med kommentarer. Bland kommentarerna framkom att man gärna ser någon typ av lättöverskådlig jämförande tabell där det framgår samtliga handlarens priser och erbjudanden. Objektiv information från någon som "inte bara vill sälja" har också framhållits i enkätsvaren.



Figur 14. Hur vill du få information om alternativa priser och avtal?

Förutsättningar för kundaktivitet

För att en öppen marknad ska fungera är det av avgörande betydelse att det finns förutsättningar för kunderna att vara aktiva. Med detta menas att kunden vet att han kan byta till andra naturgashandlare som konkurrerar genom lägre priser, andra avtalstyper eller bättre kundservice.

Fungerande marknad

Om kunden saknar kunskap om att marknaden är öppen för konkurrens kan han inte vara aktiv. Detsamma gäller om kunden inte är medveten om vilka avtal som erbjuds på marknaden. En fungerande marknad kräver att kunden är informerad om att han kan välja mellan olika alternativ och vet hur de skiljer sig åt. Det är därför av stor betydelse att kunderna på den svenska naturgasmarknaden är medvetna om att de kan byta gashandlare och att det är enkelt för kunden att hitta information om de olika alternativen. Det är också viktigt att kunden upplever att han kan vinna något på att vara aktiv.

En annan viktig förutsättning för att marknaden ska fungera på ett bra sätt är att kunderna har möjlighet att få opartiska svar på frågor. Inom elmarknaden inrättades år 2002 en fördjupad möjlighet till råd och upplysningar för elkonsumenterna genom Konsumenternas elrådgivningsbyrå. Byrån har genom sin verksamhet bland annat bidragit till ökad aktivitet på marknaden och till att konsumenters möjlighet att få rättelse vid klagomål förbättrats.

Ytterligare en förutsättning för kundaktivitet är att handlarna faktiskt erbjuder olika priser och avtal.¹⁶ Om handlarnas alternativ inte skiljer sig åt har kunden litet eller inget incitament för att byta gashandlare eller omförhandla sitt avtal.

Tydlig information till kunderna

Samtliga intervjuade gashandlare uppger att de varit mycket tydliga i informationen till sina kunder om marknadsöppningen och vad den innebär. Det har i flera fall skickats ut information från både nätbolaget och gashandelsbolaget och kunder har informerats vid flera tillfällen, både före marknadsöppningen och efter. Kunderna har informerats via separata brev, i samband med räkningar eller via information på företagets hemsidor. När

¹⁶ För ytterligare information om leverantörbytesprocessen se kapitel 5 i energimarknadsinspektionens rapport Naturgasmarknadsrapport 2005:1.

gashandlarna har skickat ut information om marknadsöppningen har det ofta skett i samband med att kunden erbjudits ett nytt avtal.

Gashandlarna uppger att de i princip aldrig skickar erbjudanden och reklam till, eller kontaktar, andra kunder än sina befintliga kunder, med undantag för stora förbrukare. Det beror till viss del på att det är svårt att ta reda på vilka personer och företag som använder naturgas. Riktad marknadsföring blir därför svår och de flesta gashandlarna uppger att de inte aktivt jagar nya hushållskunder eller mindre näringsidkare. Handlarna bedömer även att möjligheterna till ekonomisk vinst som sådana kampanjer kan generera är ytterst små. Man tjänar helt enkelt för lite på små kunder för att det ska gå att motivera en omfattande marknadsföringskampanj. I de få fall marknadsföringsinsatser riktats till hushållskunder handlar det framför allt om att delta och synas vid evenemang på de orter som handlaren vet har tillgång till naturgas. Kunder med större förbrukning (industrier mm) bearbetas dock i större utsträckning av gashandlarna eftersom det finns mer pengar att tjäna på dessa kunder.

Även om gashandlarna inte aktivt letar mindre kunder utanför det egna närområdet så uppger de att man svarar på de fåtal offertförfrågningar som kommer in.

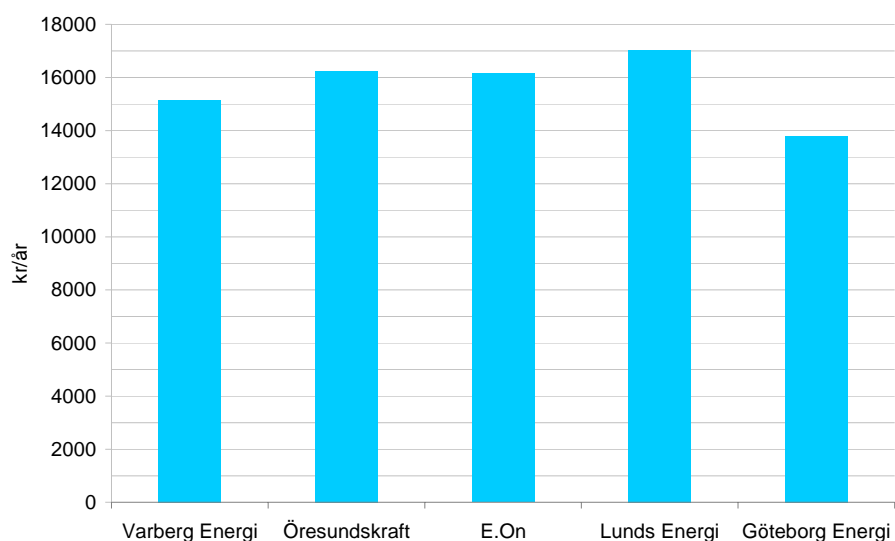
Pengar att tjäna för kunderna

De flesta gashandlare uppger att de har svårt att påverka vilket naturgaspris de kan erbjuda till sina kunder. Handlarna uppger att det till stor del beror på bristande konkurrens i tidigare handelsled. Som tidigare nämnts importeras all naturgas som förbrukas i Sverige via en enda rörledning från Danmark och gasen härstammar från danska naturgasfält i Nordsjön. Efter att gasen har importerats till Sverige sker försäljningen i två steg: Grossisthandel och detaljhandel. Grossisterna säljer gasen vidare till detaljhandlarna (benämnda som gashandlare i denna rapport) som i sin tur säljer gasen till slutförbrukarna, såväl näringsidkare som hushållskunder.¹⁷

För närvarande finns det två grossister i Sverige: E.ON Gas Sverige och Dong Energy. Flera handlare uppger att detta i kombination med att all gas importeras via endast en rörledning begränsar möjligheterna för gashandlarna att konkurrera med varandra genom låga priser. Flera gashandlare uttrycker sig under intervjuerna i termer av att grossisterna till stor del skapar priset på slutmarknaden. En åsikt som återkommer är att riktig konkurrens mellan gashandlarna bara existerar när det gäller kampen om att få de största industriförbrukarna som kunder.

¹⁷ För ytterligare information om naturgasmarknaden i Sverige se bilaga 3.

En genomgång av gashandlarnas hemsidor, som Energimarknadsinspektionen gjort under augusti, visar dock att prisskillnaderna mellan handlarna är relativt stora. En hushållskund i gasuppvärmd villa med tillsvidarepris¹⁸ och en årsförbrukning på 20 000 kWh kan spara drygt 3 200 kr per år genom att byta från det dyraste avtalet till det billigaste, se figur 15. Det är således tydligt att det finns möjligheter för en aktiv kund att spara pengar genom att vara aktiv på marknaden.



Figur 15. Prisjämförelse för hushållskunder

Avtalsformer att välja mellan

Den svenska naturgasmarknaden präglas av långa kontrakt mellan gashandlarna och grossisterna. Under de intervjuer som gjordes med gashandlarna nämndes kontraktstider på uppemot 20 år. En bidragande anledning till att gashandlarna blir låsta till långa kontrakt är att det i dagsläget saknas en väl utvecklad och likvid handelsplats¹⁹ där svenska aktörer kan handla med naturgas. I förlängningen begränsar detta antalet avtalstyper till slutkund och naturgashandlarna har därför inte samma möjlighet att erbjuda lika många olika avtal som exempelvis elbranschen.

För näringsidkare uppgav flera av gashandlarna att priser och avtalsvillkor ofta förhandlas med respektive kund och beror på vilken förbrukning kunden har. Detta är särskilt vanligt förekommande gentemot stora

¹⁸ Avtalsformerna skiljer sig till viss del mellan naturgashandlarna. I exemplet som redovisas har det pris som mest liknar ett rörligt pris använts. Undersökningen baseras på priser hämtade från gashandlarnas hemsidor den 14 augusti 2008. Priserna inkluderar skatter och i förekommande fall fasta årsavgifter.

¹⁹ Ingen av de intervjuade svenska gashandlarna betraktar ännu den nyöppnade danska gasbörsen som en välutvecklad handelsplats.

naturgasförbrukare. Hushållskunder kan välja mellan avtal om bundet pris på 1, 2 eller 3 år samt tillsvidarepris. Uppsägningstiden beror av vilken produkt kunden valt. De icke bundna avtalen har som regel en uppsägningstid på en månad. Gashandlarna upplever inte att kunderna har haft problem med uppsägningstiderna.

Traditionellt har avtal om bundet pris varit den vanligaste avtalsformen på den svenska naturgasmarknaden. Avtal om rörligt pris är relativt nytt på marknaden. Naturgashandlarna uppger att de flesta näringsidkare väljer bundet pris för att få förutsägbarhet. Det förekommer även att kunderna kan välja rörliga priser med en bindningstid vilket ger en viss rabatt.

Naturgasbranschen har tillsammans med Konsumentverket tagit fram allmänna avtalsvillkor för konsumenter som tillämpas av samtliga gashandlare. Villkoren togs fram innan marknaden öppnades för hushållskunder 1 juli 2007.

Faktisk kundaktivitet

För att en öppen naturgasmarknad ska fungera bra krävs det att kunder på ett enkelt sätt kan byta gashandlare. Om det uppstår problem i bytesprocessen eller om ett byte tar lång tid att genomföra är det ett hinder för marknadens funktion.

Få kunder byter gashandlare

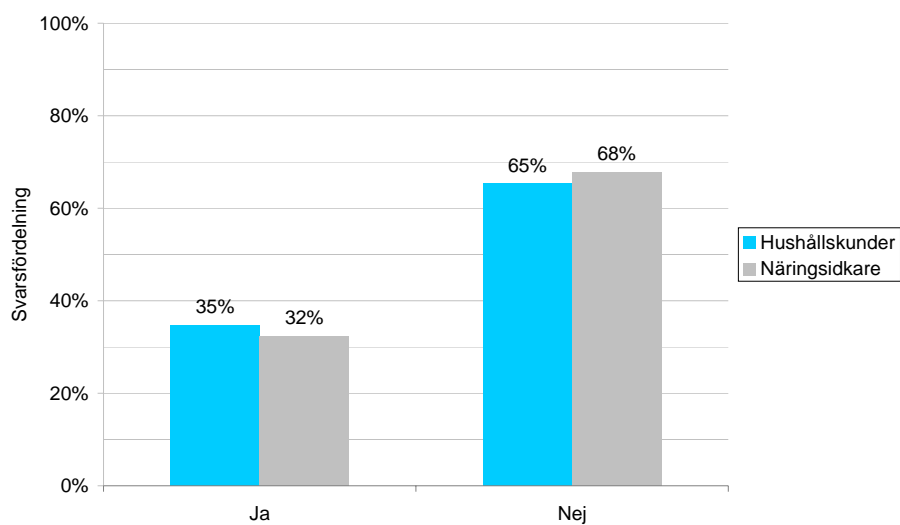
Sedan januari 2008 rapporterar nätägarna till SCB hur många kunder som byter naturgashandlare. Under första kvartalet 2008 uppgick antalet byten av gashandlare till 38 för hushållskunder och 54 för övriga kunder. Under andra kvartalet 2008 uppgick antalet byten av gashandlare till 55 för hushållskunder och 48 för övriga kunder. På halvårsbasis motsvarar det en bytesfrekvens på 0,4 procent av hushållskunderna och 3,7 procent av näringsidkarna.²⁰

Uppfattningen hos ett par av gashandlarna är att den begränsade rörligheten beror på att det inte är så stora skillnader i pris. Dock visar Energimarknadsinspektionens jämförelse att en hushållskund kan spara upp till 3 200 kronor per år vid byte från den dyraste till den billigaste handlaren²¹.

²⁰ Enligt de intervjuade naturgashandlarna uppgår antalet hushållskunder (exkl. spiskunder) till 23 500 och antalet näringsidkare till 2 500. Kunder tillhörande Dong Energy ingår ej.

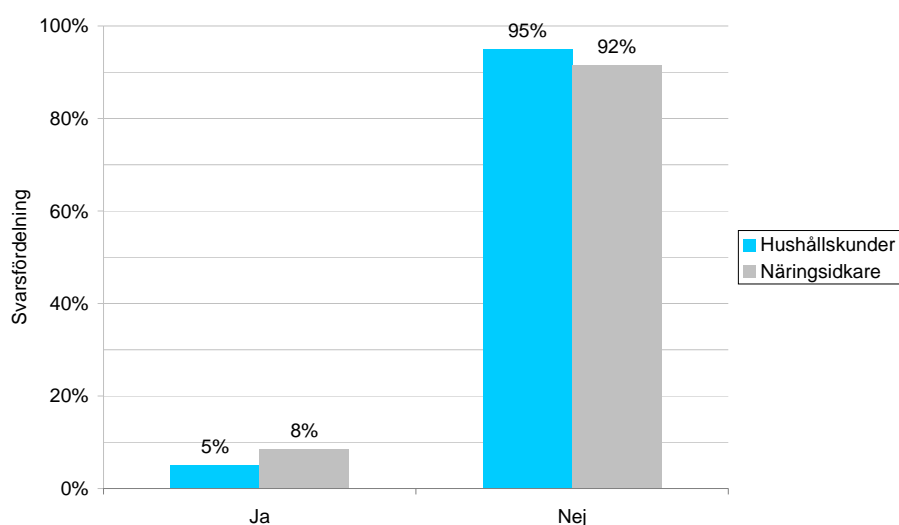
²¹ Se figur 15.

Det finns två tydliga tecken som visar om en kund har varit aktiv på marknaden eller inte. Kunden kan välja att byta naturgashandlare eller omförhandla sitt avtal med nuvarande handlare. På frågan om naturgaskunderna har omförhandlat sina avtal svarar hushållskunder och näringsidkare mycket lika. En tredjedel av alla kunder har omförhandlat sitt avtal med nuvarande gashandlare, medan två tredjedelar av kunderna inte har gjort det, se figur 16.



Figur 16. Har du omförhandlat avtalet med din nuvarande naturgashandlare?

Det är färre kunder som varit aktiva på marknaden genom att byta naturgashandlare än genom att omförhandla sitt avtal med sin befintliga handlare, se figur 17. Bland hushållskunderna är det endast fem procent som uppger att de någon gång har bytt handlare, medan åtta procent av näringsidkarna uppger att de bytt naturgashandlare. En jämförelse mellan hushållskunder och näringsidkare är dock inte helt rättvisande eftersom hushållskunderna endast kunnat byta handlare sedan 1 juli 2007. Övriga kunder har kunnat byta handlare sedan 1 juli 2005, och i vissa fall ännu tidigare²².



Figur 17. Har du hittills bytt naturgashandlare?

²² För mer information om när naturgasmarknaden öppnades för olika kundkategorier se kapitlet *Gradvis omreglering av naturgasmarknaden*.

Slutsatser

Kundernas aktivitet beror till stor del på om den förväntade besparingen är större än den sök- och byteskostnad som bytet innebär. Kundens omedvetenhet om besparingsmöjligheter är ett hinder för en väl fungerande naturgasmarknad.

Kunderna har informerats

Trots stora informationsinsatser är fortfarande drygt var tredje naturgaskund i Sverige omedveten om möjligheten att byta naturgashandlare. Information om naturgasmarknaden och möjligheten att byta gashandlare finns på såväl gashandlarnas hemsidor som myndigheters hemsidor. Naturgasföretagen har även skickat ut information till samtliga kunder i samband med de olika stegen i marknadsöppningen. När naturgasmarknaden öppnades för hushållskunder genomförde EU-kommissionen, i samarbete med bland annat Energimarknadsinspektionen (EI), en omfattande informationskampanj.

Vi bedömer att de samlade informationsinsatserna om marknadsöppningen och om kundernas möjlighet att byta gashandlare varit tillfredsställande. Ytterligare information från EI om möjligheten att byta handlare skulle enligt vår bedömning i dagsläget inte bidra till ytterligare aktivitet hos kunderna.

Stora besparingsmöjligheter

Endast 13 procent av hushållskunderna och 16 procent av näringsidkarna på den svenska naturgasmarknaden har hittills aktivt sökt efter ett bättre naturgasavtal. Av dessa uppger majoriteten att det är besvärligt att hitta den information de efterfrågar. Den information som upplevs svår att hitta är främst jämförelse av priser och avtalsvillkor men även att hitta vilka aktörer som finns på marknaden upplevs som ett problem.

Ytterligare ett hinder för kundaktivitet är att mer än var tredje kund upplever att de inte ser några ekonomiska fördelar med att byta gashandlare. Samtidigt visar vår undersökning att kunderna har möjlighet att spara över 3 200 kr per år genom att vara aktiva på marknaden.

Sammantaget visar det här på ett behov av tydligare, mer lättillgänglig och jämförbar information om handlarnas priser än vad som finns idag.

Jämförbara priser

EI driver sedan januari 2008 en webbaserad prisjämförelse för elhandelspriser, Elpriskollen²³. Elpriskollen bygger på en lagstadgad skyldighet för elhandlarna att rapportera in aktuella priser och villkor till oss. Vi har goda erfarenheter av Elpriskollen och med tanke på det informationsbehov som föreligger på naturgasmarknaden finns det argument för att införa en liknande prisjämförelse även för gashandelspriser. Informationen är aktuell samtidigt som prisuppgifter finns samlade på en plats vilket gör det enkelt för kunden att jämföra alternativen.

Vår bedömning är att det för närvarande, blott ett år efter marknadsöppningen, är för tidigt att införa en lagstadgad skyldighet för naturgashandlarna att rapportera in sina priser till oss. En prisjämförelse på naturgasmarknaden, liknande Elpriskollen, kräver att omfattande resurser tas i anspråk från framförallt EI, men även från gashandlarna.

Ett enklare och mindre resurskrävande alternativ till en gaspriskoll är att naturgashandlarna på ett enkelt och tydligt sätt redovisar jämförpriser för de avtal som erbjuds. En sådan redovisning skulle lämpligen kunna ske på företagets egna hemsidor. Behovet av mer lättillgänglig och jämförbar information om handlarnas priser skulle på så sätt tillgodoses. Samtidigt undviks omfattande och kostnadskrävande åtgärder i det här läget.

Rådgivning – även för gaskonsumenter

Inom elmarknaden inrättades år 2002 en fördjupad möjlighet till råd och upplysningar för elkonsumenter genom Konsumenternas elrådgivningsbyrå. Byrån har genom sin verksamhet bland annat bidragit till ökad aktivitet på marknaden och till att konsumenters möjlighet att få rättelse vid klagomål förbättrats. Byråns fortlöpande återföring av erfarenheterna till sina huvudmän och till enskilda elföretag har tjänat som underlag för förbättringar av konsumenternas ställning på elmarknaden. EI är, utöver Konsumentverket, Energimyndigheten och branschföreningen Svensk Energi, en av huvudmännen för byrån.

Vår bedömning är att gaskonsumenter, i likhet med elkonsumenter, har behov av fördjupad rådgivning i frågor som bland annat avser gasnätsabonnemang och jämförelser mellan gasprisavtal samt rättigheter och skyldigheter på marknaden. Med tanke på likheten i utformningen av el- och naturgasmarknaderna ser vi det naturligt att som en av huvudmännen för Elrådgivningsbyrån verka för att byråns rådgivning utvidgas till att omfatta även naturgasmarknaden.

²³ www.elpriskollen.se

Energimarknadsinspektionen avser att:

- verka för att samtliga naturgashandlare i Sverige på ett tydligt sätt redovisar jämförpriser för de avtal som erbjuds.
- på Energimarknadsinspektionens hemsida länka till respektive handlares prisuppgifter för att ytterligare underlätta för kunderna.
- verka för att Konsumenternas elrådgivningsbyrås verksamhet utvidgas till att omfatta naturgasmarknaden.
- framgent följa upp kundaktiviteten för att avgöra om ovanstående lösning är tillräcklig eller om ytterligare åtgärder blir nödvändiga.

Bilaga 1. Enkät till konsumenter på den svenska naturgasmarknaden

Vem i hushållet ska svara?

Frågorna i denna enkät bör besvaras av den person i hushållet som bäst känner till hushållets naturgasavtal.

Varför har vi skickat den här enkäten till dig?

Vi vill veta om konsumenter på naturgasmarknaden har tillgång till nödvändig information för att kunna göra aktiva val på naturgasmarknaden. Den 1 juli 2007 öppnades den svenska naturgasmarknaden helt för konkurrens. Det innebär att alla naturgaskonsumenter fritt kan välja vilken naturgashandlare man vill köpa sin gas ifrån.

Energimarknadsinspektionen, som är en statlig myndighet, övervakar att naturgasmarknaden är anpassad till konsumenternas behov. Undersökningen görs för att få veta om naturgaskonsumenter får tillräcklig information för att kunna göra aktiva val.

Alla svar är viktiga

Vi har tagit fram ett slumpmässigt urval på totalt 500 hushåll med hjälp av statistiska metoder. Vi har hämtat adresserna från din gashandlare. Din medverkan är frivillig men ditt svar är mycket viktigt och bidrar till att undersökningens resultat blir tillförlitligt.

Vi är tacksamma om du svarar på frågorna och skickar tillbaka blanketten i det portofria svarskuvertet så fort som möjligt, dock senast **2008-06-30**.

Som tack...

Alla som svarar på enkäten deltar i utlottningen av 10 st Trisslotter.

Ett stort tack på förhand för din medverkan!

Med vänliga hälsningar

Tommy Johansson
Chef avdelningen för marknadsövervakning
Energimarknadsinspektionen

Daniel Andersson
Projektledare
Energimarknadsinspektionen

Kontakta oss gärna

Om du har frågor eller vill ha information om undersökningen:

Daniel Andersson

Tfn: 016-16 27 31

e-post: daniel.andersson@ei.se

Linda Werther

Tfn: 016-16 27 34

e-post: linda.werther@ei.se

Redovisning av svar

Redovisningen av uppgifter och analyser av enkätsvaren kommer att presenteras på en sådan övergripande nivå att det är omöjligt att utläsa vad en enskild respondent svarat.

Resultat

Resultaten från undersökningen kommer att redovisas i en rapport som publiceras på Energimarknadsinspektionens webbplats, www.ei.se preliminärt i början av oktober 2008.

Instruktioner:

När du besvarar enkäten ber vi dig att tänka på att:

- Skriva tydligt
- Endast ett svar per fråga om inte annat anges
- Besvara samtliga frågor
- Markera dina svar med tydliga kryss, så här och INTE så här
- Om du vill ändra ditt svar, täck hela rutan

1. Känner du till att du från och med 1 juli 2007 har möjlighet att välja vilken handlare du vill köpa naturgas ifrån?

Ja

Nej

2. Känner du till att du från och med detta datum behöver två avtal för att få naturgas levererad hem till dig? (Dvs. ett avtal med gasnätsföretaget avseende transporten av gas och ett avtal med gashandlaren avseende gasen)

Ja

Nej

3. Har du omförhandlat avtalet med din nuvarande naturgashandlare?

Ja

Nej

4. Har du hittills bytt naturgashandlare?

Ja

Nej

5. Om du bytt, var det enkelt att byta naturgashandlare?

Ja, bytet skedde utan väsentliga hinder.

Nej, bytet var förknippat med väsentliga hinder, nämligen

(vänligen ange de problem som var förknippade med bytet)

6. Om du inte bytt naturgashandlare, ange orsaken till att du inte bytt

- Jag har inte varit medveten om att jag har möjlighet att byta
- Jag är bunden till min nuvarande leverantör pga lång uppsägningstid
- Jag har omförhandlat mitt nuvarande avtal istället
- Jag vet inte hur jag ska göra för att byta
- Jag ser inga ekonomiska fördelar med att byta
- Annat

7. Ange sannolikheten för att du i framtiden kommer att göra följande:

	Mycket osannolikt	Osannolikt	Sannolikt	Mycket sannolikt	Vet ej
Byta naturgashandlare	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
Omförhandla mitt avtal med nuvarande gashandlare	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>

8. Har du kontaktats av/mottagit reklam från naturgashandlare som önskar att du ska byta till dem?

- Ja
- Nej → **Fortsätt till fråga 11**

9. Om ja, när blev du kontaktad?

- Före 1 juli 2007
- Efter 1 juli 2007
- Före och efter 1 juli 2007
- Vet ej

10. Om ja, hur blev du kontaktad?

- Brev
- Telefon
- Annat sätt

11. Har din nuvarande naturgashandlare vidtagit åtgärder för att behålla dig som kund?

- Ja
- Nej

12. Hur stor betydelse bedömer du att följande faktorer har när du väljer naturgashandlare?

	Mycket liten betydelse	Liten betydelse	Stor betydelse	Mycket stor betydelse	Vet ej
Pris	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
Avtalstyp	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
Avtalslängd	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
God kundservice	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
Lokal handlare	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
Handlarens miljöprofil	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>

13. Har du sökt information för att hitta ett bättre naturgasavtal?

- Ja
- Nej → fortsätt till fråga 16

14. Var det enkelt att hitta information?

Ja → **Fortsätt till fråga 16**

Nej

15. Vilken information var svår att hitta? (flera svarsalternativ möjliga)

Svårt att jämföra priser mellan företag

Svårt att jämföra avtalsvillkor mellan företag

Annat, nämligen

16. Hur vill du få information om alternativa priser och avtal? (flera svarsalternativ möjliga)

Erbjudanden från naturgashandlare

Information från en myndighet

Annat, nämligen

17. Har du bott på nuvarande adress minst tre månader under 2008?

Ja

Nej

Bilaga 2. Enkät till kunder på den svenska naturgasmarknaden

Vem ska svara?

Frågorna i denna enkät bör besvaras av den person i organisationen som bäst känner till organisationens naturgasavtal.

Varför har vi skickat den här enkäten till er?

Vi vill veta om kunderna på naturgasmarknaden har tillgång till nödvändig information för att kunna göra aktiva val på naturgasmarknaden. Sedan år 2000 har den svenska naturgasmarknaden gradvis öppnats för konkurrens. Från och med 1 juli 2005 har alla företag som använder naturgas rätt att välja naturgashandlare.

Energimarknadsinspektionen, som är en statlig myndighet, övervakar att naturgasmarknaden är anpassad till kundernas behov. Undersökningen görs för att få veta om naturgaskunder får tillräcklig information för att kunna göra aktiva val.

Alla svar är viktiga

Vi har tagit fram ett slumpmässigt urval på totalt 400 företag med hjälp av statistiska metoder. Vi har hämtat adresserna från er gashandlare. Er medverkan är frivillig men ert svar är mycket viktigt och bidrar till att undersökningens resultat blir tillförlitligt.

Vi är tacksamma om ni svarar på frågorna och skickar tillbaka blanketten i det portofria svarskuvertet så fort som möjligt, dock senast **2008-06-30**.

Med vänliga hälsningar

Tommy Johansson
Chef avdelningen för marknadsövervakning
Energimarknadsinspektionen

Daniel Andersson
Projektledare
Energimarknadsinspektionen

Kontakta oss gärna

Om du har frågor eller vill ha information om undersökningen:

Daniel Andersson
Tfn: 016-16 27 31
e-post: daniel.andersson@ei.se

Linda Werther
Tfn: 016-16 27 34
e-post: linda.werther@ei.se

Redovisning av svar

Redovisningen av uppgifter och analyser av enkätsvaren kommer att presenteras på en sådan övergripande nivå att det är omöjligt att utläsa vad en enskild respondent svarat.

Resultat

Resultaten från undersökningen kommer att redovisas i en rapport som publiceras på Energimarknadsinspektionens webbplats, www.ei.se preliminärt i början av oktober 2008.

Instruktioner:

När du besvarar enkäten ber vi dig att tänka på att:

- Skriva tydligt
- Endast ett svar per fråga om inte annat anges
- Besvara samtliga frågor
- Markera dina svar med tydliga kryss, så här och INTE så här
- Om du vill ändra ditt svar, täck hela rutan

1. Känner ni till att ni har möjlighet att välja vilken handlare ni vill köpa naturgas ifrån?

Ja

Nej

2. Känner ni till att ni behöver två avtal för att få naturgas levererad till er? (Dvs. ett avtal med gasnätsföretaget avseende transporten av gas och ett avtal med gashandlaren avseende gasen)

Ja

Nej

3. Har ni omförhandlat avtalet med er nuvarande naturgashandlare?

Ja

Nej

4. Har ni hittills bytt naturgashandlare?

Ja

Nej → **Fortsätt till fråga 6**

5. Om ni bytt, var det enkelt att byta naturgashandlare?

Ja, bytet skedde utan väsentliga hinder.

Nej, bytet var förknippat med väsentliga hinder, nämligen

(vänligen ange de problem som var förknippade med bytet)

6. Om ni inte bytt naturgashandlare, ange orsaken till att ni inte bytt

Vi har inte varit medvetna om att vi har möjlighet att byta

Vi är bundna till vår nuvarande leverantör pga lång uppsägningstid

- Vi har omförhandlat vårt nuvarande avtal istället
- Vi vet inte hur vi ska göra för att byta
- Vi ser inga ekonomiska fördelar med att byta
- Annat

7. Ange sannolikheten för att ni i framtiden kommer att göra följande:

	Mycket sannolikt	Sannolikt	Osannolikt	Mycket osannolikt	Vet ej
Byta naturgashandlare	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
Omförhandla avtalet med vår nuvarande gashandlare	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>

8. Har ni kontaktats av/mottagit reklam från naturgashandlare som önskar att ni ska byta till dem?

- Ja
- Nej

9. Har er nuvarande naturgashandlare vidtagit åtgärder för att behålla er som kund?

- Ja
- Nej

10. Hur stor betydelse bedömer ni att följande faktorer har när ni väljer naturgashandlare?

	Mycket liten betydelse	Liten betydelse	Stor betydelse	Mycket stor betydelse	Vet ej
Pris	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
Avtalstyp	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
Avtalslängd	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
God kundservice	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
Lokal handlare	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
Handlarens miljöprofil	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>

11. Har ni sökt information för att hitta ett bättre naturgasavtal?

- Ja
 Nej → fortsätt till fråga 14

12. Var det enkelt att hitta information?

- Ja → Fortsätt till fråga 14
 Nej

13. Vilken information var svår att hitta? (flera svarsalternativ möjliga)

- Svårt att jämföra priser mellan företag
 Svårt att jämföra avtalsvillkor mellan företag
 Annat, nämligen
-
-
-

14. Hur vill ni få information om alternativa priser och avtal? (flera svarsalternativ möjliga)

- Erbjudanden från naturgashandlare
 - Information från en myndighet
 - Annat, nämligen
-
-
-

15. För vilket ändamål använder ni naturgas?

(ange flera alternativ om så är lämpligt)

- Ång- och hetvattenproduktion
- Lokaluppvärmning med lokal eller central värmeproduktion
- Direktanvändning i processer för indunstning, destillation och torkning
- Värmning, värmebehandling och smältning av material
- Kokning, stekning, grillning, gratinering eller varmhållning av livsmedel
- Elproduktion
- Drivmedel för fordon
- Annat, nämligen: _____

16. Hur mycket naturgas förbrukar ni under ett år (normalt)?

- Mindre än 0,5 miljoner m³
- Mellan 0,5-2 miljoner m³
- Mellan 2-5 miljoner m³
- Mellan 5-10 miljoner m³
- Mer än 10 miljoner m³
- Vet ej

17. Hur länge har ni använt naturgas i er verksamhet?

- Mindre än 2 år
- Mellan 2-10 år
- Mellan 10-20 år
- Mer än 20 år

18. Hur stor årlig omsättning (tkr) har ni?

- Mindre än 499 tkr
- Mellan 500 - 4 999 tkr
- Mellan 5 000 - 49 999 tkr
- Mer än 50 000 tkr

Bilaga 3. Naturgasmarknaden i Sverige

Naturgas har använts i Sverige sedan 1985. Användningen stod 2007 för två procent av Sveriges totala energianvändning. I de kommuner som har ett utbyggt naturgasnät står naturgasen för 20 procent av energianvändningen, lika stor andel som i övriga Europa. I Sverige finns totalt 26 000 kunder²⁴, varav 23 500 är hushållskunder och resterande 2 500 är näringsidkare.

NATURGAS

Naturgas är en brännbar blandning av gasformiga kolväten och består huvudsakligen av metan. Sammansättningen varierar något beroende på varifrån gasen kommer.

Naturgas är ett fossilt bränsle som har bildats genom bakteriell nedbrytning av organiskt material från växter och djur för hundratals miljoner år sedan. Gasen som bildats vid nedbrytningen har sedan inneslutits i geologiska formationer och utsatts för högt tryck.

De nu kända fyndigheterna av naturgas beräknas, med dagens konsumtion, räcka i cirka sjuttio år. I Sveriges närhet finns stora naturgaskällor i bland annat Danmark, Norge och Ryssland.

Naturgas är färglös, gift- och luktfri. Naturgas är lättare än luft och stiger därför vid eventuella läckage. För att underlätta upptäckandet av gasläckage tillsätts ett luktämne.

Koldioxidutsläppen som sker vid förbränning av naturgas är fyrtio respektive tjugoprocent lägre än vid förbränning av kol och olja.

En tillförelväg

Sverige har ingen egen utvinning av naturgas. All naturgas som förbrukas i landet importeras via den rörledning som sträcker sig mellan Danmark och Sverige. Från Danmark går ledningar till kontinenten, vilket innebär att Sverige är sammankopplat med det kontinentala systemet. All naturgas som förbrukas i Sverige kommer dock fysiskt från danska naturgasfält i Nordsjön på grund av tekniska överföringsbegränsningar mellan Tyskland och Danmark.

Naturgas överförs huvudsakligen i rörledningar och kan, till skillnad från andra ledningsburna energiformer, överföras långa sträckor med små

²⁴ Enligt vår undersökning i samband med denna rapport har naturgashandlarna uppgett att antalet kunder uppgår till 26 000. I den siffran är ej spiskunder inräknade, ej heller kunder tillhörande Dong Energy.

energiförluster. Sedan naturgasen introducerades i Sverige för drygt tjugo år sedan har ledningsnätet successivt byggts ut och försörjer för närvarande ett trettiotal kommuner i landets sydvästra delar. Figur 18 visar det svenska naturgassystemet.

Den svenska marknaden är koncentrerad till västkusten längs det ledningsnät som sträcker sig från Trelleborg i söder till Stenungsund i norr, med en förgrening till Småland.



Figur 18. Karta över det svenska naturgassystemet

Naturgasnätet

Det svenska naturgasnätet kan delas in i transmissions- och distributionsledningar. I transmissionsledningar sker de långa transportererna under högt tryck, normalt mellan 50 och 65 bar. Därefter sker en tryckreducering i så kallade mät- och regleringsstationer innan distributionsledningar överför naturgas till slutkunder.

Distributionsystemet har olika trycknivåer för att anpassa leveransvolymerna till olika kundgrupper. Distributionsledningarna till mindre kunder är ofta dimensionerade för 4 bar och är utförda i plast (polyeten), medan större kunder som behöver ett högre tryck är anslutna via stålrör.

År 2007 bestod det svenska naturgassystemet av cirka 54 mil transmissionsledning och cirka 300 mil distributionsledning.

Ny tillförsel till det svenska naturgassystemet

De senaste åren har flera planer på utbyggnad av det svenska naturgassystemet presenterats. Följande planer var aktuella under 2007:

Under en längre tid har industrier i Sydnorge försetts med gas från Nordsjön som transporterats dit via båt. Planer finns nu att även lägga en ledning på havsbotten till Sydnorge. Enligt planerna ska ledningen fortsätta till Sveriges västkust och anslutas till det svenska naturgasnätet på tre platser: Lysekil, Stenungsund och Varberg. Projektet, som benämns Skanled, drevs inledningsvis främst av norska och svenska aktörer men under 2007 har även danska aktörer anslutit sig till projektet och ledningen planeras nu fortsätta till Danmark. Ledningen är finansierad av 13 företag som har tecknat avtal om ägarskap och förbundit sig att ta emot gas via ledningen. Även Polen, som har ägarintressen i gasfälten i Nordsjön, arbetar för att bygga en direktanslutning till Danmark för att möjliggöra gasförsörjning från Nordsjön via Skanled.

Koncessionsansökan för att bygga anslutningarna till det svenska naturgassystemet lämnades in till Energimarknadsinspektionen i januari 2008 och är för närvarande under beredning. Enligt aktörernas planer ska gasleveranserna påbörjas 2012.

För Danmark, liksom för Sverige, innebär anslutningen en kompletterande försörjning av naturgas. Det medför en ökad försörjningstrygghet vilket är av stor betydelse då mängden naturgas i danska naturgasfält beräknas minska betydligt inom några år.

Stockholm Gas, i samarbete med AGA och Nynas, planerar att bygga en terminal för flytande naturgas (LNG - Liquefied Natural Gas). Enligt planerna ska LNG-terminalen placeras strax norr om Nynas raffinaderi i Nynäshamn. I anläggningen ska LNG mellanlagras och förgasas före användningen. Lagringsvolymen planeras bli cirka 20 000 m³. Satsningen på naturgas i Nynäshamn möjliggör bland annat att den naftabaserade stadsgasen i Stockholm kan ersättas med naturgas. Avsikten är att anläggningen ska tas i drift under 2010. Det finns inga planer på att ansluta anläggningen till det befintliga naturgasnätet.

Naturgas ersätter stadsgas

E.ON Gas Sverige AB har inlett en konvertering av stadsgasnätet och stadsgasanläggningarna i Malmö. Idag består stadsgasen av en blandning av naturgas och luft, men efter konverteringen kommer ren naturgas att distribueras. Det innebär att energiinnehållet i den levererade gasen fördubblas. Totalt finns cirka tio mil stadsgasledningar i Malmö. Arbetet med att konvertera stadsgasnätet i Malmö, med cirka 13 000 anslutna användare, utförs under den kommande femårsperioden.

Även Göteborg Energi har inlett ett arbete med att ersätta blandningen av naturgas och luft med ren naturgas i Göteborgs stadsgasnät. I stadsdelar med få användare kommer gasdistributionen att upphöra och de gaskunder som berörs får gå över till el eller andra energialternativ. Konverteringen beräknas vara färdig 2010.

I Stockholm har Stockholm Gas påbörjat arbetet med att ersätta den naftabaserade stadsgasen med naturgas. Även här förväntas arbetet vara klart 2010. För närvarande finns cirka 90 000 stadsgasanvändare i Stockholm.

