

# Opladning af elbiler

## Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Rapport  
December 2021

**morphic**  
CONTEXT DRIVEN INNOVATION

# Indholdsfortegnelse

	Side
Baggrund og formål	3
Metode	6
Hovedkonklusioner	8
Indsigter	14
Kontakt	42

# BAGGRUND & FORMÅL

# Baggrund

Der ser ud til at være store variationer i priser på markedet for opladning af elbiler, og flere iagttagere giver desuden udtryk for, at dette marked kan være sværere at gennemskue for forbrugerne end markedet for køb af benzin og diesel.

På den baggrund har Konkurrencerådet besluttet, at der skal gennemføres en undersøgelse af konkurrencen på markedet for opladning af elbiler.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen (herefter KFST) arbejder generelt på:

- At skabe velfungerende markeder med god og høj konkurrence til gavn for samfundet (da det bl.a. øger innovation og effektivitet), virksomhederne (da det øger deres innovationskraft) og forbrugerne (som bl.a. vil opnå bedre vilkår)
- At gøre forbrugerne stærkere, så de kan træffe bevidste beslutninger på et oplyst grundlag

Måske vil styrkelsen af forbrugere og skabelsen af et velfungerende marked for opladning af elbiler tilmed kunne have positiv effekt på den grønne omstilling.

# Formål

Formålet med nærværende analyse er ud fra el-bilisternes perspektiv at:

- Skabe forståelse for, hvordan markedet for opladning af elbiler opleves fra et forbrugerperspektiv
- Vurdere om der er konkurrencemæssige udfordringer på markedet for opladning af elbiler – og i givet fald identificere, hvad disse udfordringer konkret består af
- Kunne fungere som en "for-analyse", der skal identificere fænomener, der skal kunne måles på i en efterfølgende kvantitativ undersøgelsesfase

**METODE**

# 16 dybdeinterviews á 90 minutters varighed

Interviews er primært gennemført som face2face hjemmeinterviews; enkelte som online interviews.

De er gennemført af Leif Bonderup og Claus Rantzau i perioden fra den 23. november til den 9. december 2021.

Målgruppen for interviewene er defineret som:

Kriterium	Uddybelse af kriterium
Udbyder og løsning	God spredning, der nogenlunde svarer til markedsandelene på oplader-markedet (E.ON, Clever, Tesla, andre – herunder dem, der kun står for opsætning af lader og administration af refusionsordning).  Spredning på, om man har flatrate abonnement, pay per use eller éngangs omkostning til installation og herefter kun udgift til refusionsomkostning.
Hjemmeoplader	Hovedparten skal have hjemmeoplader – men vi tager også nogle uden hjemmeoplader
Anciennitet på markedet	God spredning på anciennitet, der nogenlunde afspejler markedssituationen og det forhold, at det for alvor er inden for det sidste år, at salget af elbiler er øget.
Bilklasse	Spredning på bilmærker og om det er luksusklasse eller "almindelig" bil. 4 Tesla-ejere.
Købsmotiv	Spredning på årsager til at anskaffe sig en elbil
Geografi	God spredning i Jylland, på Fyn og på Sjælland inkl. København God spredning på urbaniseringsgrad – der er <u>stor</u> forskel på kørsel og opladningsbehov ift. geografi og urbaniseringsgrad
Køn	Spredning – men vi skal også være forberedt på, at der kan være kønsmæssig forskel på, hvem der er beslutningstager ift. bil- og lade-løsning
Alder	God spredning
Beskæftigelse og indkomst	Ingen ansat i bilbranchen eller i elbranchen. God spredning på beskæftigelse og høj- og mellemindkomst – dog må det forventes, at vi ikke får de laveste indkomstgrupper med, da de ikke formodes at være i markedet i dag for elbiler.

**HOVEDKONKLUSIONER**



# Oplevelsen af opladningsmarkedet er i høj grad bestemt af tilgængelighed

## Valg af udbyder til opladning

Der er meget andet, som fylder for forbrugerne, når de er på vej til at blive el-bilist. Fokus er ofte på selve beslutningen om elbil eller ej, og efterfølgende på hvilken elbil, man skal anskaffe sig.

Ofte er valg af lade-løsning ikke en velovervejet proces. Enten fordi det går hurtigt og som en del af bilkøbet – mange autoriserede bilforhandlere tilbyder bundling. Eller fordi forbrugerne ikke danner sig et klart sammenligningsgrundlag blandt lade-løsningerne, men i stedet blot har et par tommelfingerregler, hvor de sammenligner det at være el-bilist med det at være fossil-bilist.

De forbrugere, som er meget bevidste om deres valgmuligheder, er inspirerede af Facebookgrupper for elbilister eller Forenede Danske Elbilister (FDEL). De sammenligner forskellige scenarier og udbydere i forhold til deres forventede kørsel og træffer oplyste valg.

## Valgkriterier: Tilgængelighed fylder mere end pris

I modsætning til mange andre markeder har forbrugerne på opladningsmarkedet for elbiler mindre fokus på prisforskelle blandt udbyderne. I stedet er der stort fokus på udbyderens *tilgængelighed* af offentlige ladere. For mange forbrugere er der reelt i dag ikke den store valgmulighed, for der er kun ganske få udbydere, der har en god dækning af offentlige lade-standere.

Der er desuden et begyndende fokus på, hvilke udbydere der udbreder lynladere.

## Uklarheder i økonomien

De fleste forbrugere har en forestilling om, at det er billigt at være el-bilist – set i forhold til at være fossil-bilist. Denne forestilling gør dem tilfredse og gør samtidig, at de er mindre tilbøjelige til grundigt at undersøge opladningsmarkedet.

En anden grund, der afholder forbrugere fra at undersøge markedet, er, at det virker ret svært at gennemskue, hvad det reelt koster at lade derhjemme. For hvad vil et abonnement med fast pris reelt sige, og hvad får man refunderet af udbyderen (afgift eller hele elprisen eller noget af elprisen?), og hvad betyder de stigende elpriser for regnestykket, og skal man egentlig også holde øje med regningen hos elselskabet, når nu man har en fastpris-aftale hos lade-udbyderen?

# Urimeligt høje priser når man lader ude og ikke er kunde

## Ærgrelse over når man lader ude og ikke er kunde

Forbrugerne undrer sig over, at det er så *dyrt* at lade ude, hvis man ikke er kunde hos udbyderen af laderen. I de tilfælde er prisen pr. kWh markant højere end den almindelige elpris. Godt nok er man glad for, at man nu kan betale via kreditkort, MobilePay eller parkeringsapp, hvis man har brug for en akut ladning, men man føler sig i disse situationer som en svag forbruger, der bliver udnyttet. Mange forsøger at undgå at havne i en sådan situation ved at anskaffe sig brikker, apps eller på anden vis en konto hos adskillige udbydere.

Prisforskellen virker urimelig, og nogle forbrugere ser det som tegn på, at der i øjeblikket er noget galt med markedet.

De sammenligner det med de tilstande, der var på mobiltelefonimarkedet år tilbage, hvor forbrugerne skulle betale tårnhøje roamingtakster. Nogle nævner muligheden for, at man fra myndigheds side regulerede med max. priser og i det hele taget skubbede på for at få det til at fungere på samme forbrugervenlige måde, som det nu gør inden for mobiltelefoni.

En anden konsekvens af dette er, at laderne ikke bliver anvendt optimalt, siger nogle forbrugere. Dels kan det få flere udbydere til at placere ladere samme sted i stedet for at sprede dem mere hensigtsmæssigt. Dels kan det afholde nogle forbrugere fra at benytte sig af laderen, selvom de har behov. Gode forhold som ikke-kunde vil kunne betyde, at laderne vil blive brugt mere effektivt af forbrugerne og blive bedre placeret af udbyderne – hvilket i sidste ende kunne mindske trykket lidt på udrulningen.

Forbrugerne hæfter sig ved, at priserne på opladning ude er nærmest *usynlige* i modsætning til priser på benzin og diesel, som har store og tydelige prisskilte ved indkørslen til tankstationen. Måske kunne et krav om større synlighed af elpriser ved standerne i sig selv skubbe til priserne, overvejer nogle.

## Irritation over parkering foran ladere

Inde i byerne oplever forbrugerne, at der er ved at være kamp om ladepladserne flere steder. Derfor er der også en irritation over, at nogle placerer deres elbiler foran en lader som ren parkering eller ikke flytter bilen efter endt ladning. Der er et ønske blandt forbrugerne om, at lade-standerne bliver udnyttet så effektivt som muligt, når der nu er mangel på offentlige lade-standere. Derfor ser der også ud til at være en overvejende accept af, at man kan få en parkeringsbøde, hvis man placerer sin elbil foran en stander til parkering frem for opladning.

## Områder har for få standere

Der er et ønske om, at myndighederne skubber på udrulningen af lade-standere. Nogle ser det endda som en mulighed, at myndighederne laver udbud for udrulningen af lade-standere på en måde, hvor de stiller krav om, at udbyderne også skal indvillige i at placere ladere nogle mindre kommercielt attraktive steder til gavn for samfundet (f.eks. udkant eller ved større ejendomme i de centrale byer).

# Konkurrencesituation kunne være bedre

## **Mange udbydere, men kun få er reelt i spil for forbrugerne i dag**

Godt nok er der på papiret mange forskellige udbydere på ladningsmarkedet i dag. Men da forbrugerne primært er fokuserede på tilgængeligheden af lade-standere, og da der i dag kun er få udbydere med en for forbrugerne tilfredsstillende tilgængelighed – er konkurrencen i dag ikke høj.

Forbrugerne oplader næsten udelukkende dér, hvor de har et abonnement eller en ordning. Det føles nemlig vigtigt for dem at undgå at skulle betale en overpris hos en udbyder, man ikke er kunde hos. Selvom det måske reelt set kun er få kroner i et større regnskab, så bliver det ofte opfattet som spild af penge at lade hos andre, end der man er kunde. På den måde er markedet reelt opdelt for forbrugerne.

Clever og E.ON er i dag de to klare muligheder for forbrugerne. Refusionsmuligheder hos udbydere, der ikke tilbyder opladning, er kun mindre kendte. Nogle forbrugere overser helt muligheden for at tegne et rent refusionsabonnement og tror, at de kun kan vælge mellem enten Clever/E.ON eller også uden hjemmeopladning eller en hjemmeopladning koblet på boligens almindelige elforbrug hos deres elselskab (uden særligt regnskab og refusion for elbilen).

Mange forbrugere i dag sætter sig reelt ikke ind i de forskellige muligheder, som markedet tilbyder. Det skyldes, at de oplever det som billigt at være el-bilist (fordi de sammenligner med det at være fossil-bilist), fordi de har fokus på tilgængelighed (som kun giver dem få valgmuligheder), og fordi de har svært ved at gennemskue de forhold, som de skal være opmærksomme på. Opladningsmarkedet er et nyt marked, og forbrugerne er derfor uprøvede – og mange er slet ikke opmærksomme på, at de skal forholde sig til refusion ved hjemmeladning – og at et flatrate-abonnement inden for el er anderledes og mindre fast i den samlede omkostning, end flatrate er inden for andre områder som streaming og mobiltelefoni.

Af ovenstående grunde er der heller ikke den store motivation til at undersøge markedet igen og evt. overveje et skift af udbyder.

Opladningen inden for elbiler har dog et potentiale til at skabe mere bevidsthed om *elmarkedet* som sådan, og derfor være med til over tid (måske sammen med udrulningen af varmepumper) at realisere liberaliseringen af elmarkedet mere, end det er tilfældet i dag.

## **Facebookgrupper for elbilister og FDEL kan bevidstgøre forbrugerne**

Allerede i dag finder der en bevidstgørelse sted af nogle forbrugere via Facebookgrupper for el-bilister og via FDEL.

Der er således et potentiale her på forbrugersiden, hvis endnu flere forbrugere bliver opmærksomme på disse fora, til at skabe en dynamik i markedet.

På udbudssiden vil det være vigtigt for dynamikken i markedet, at der bliver udrullet langt flere ladere – også lynladere – blandt flere spillere på markedet end i dag, og at der samtidig kommer velregulerede aftaler, der forhindrer, at forbrugerne betaler overpris, når de oplader ude hos andre end dér, hvor de er kunde.

# Konkurrencen kunne i fremtiden handle om mere end blot tilgængelighed

## Muligheder for nye valgkriterier

I undersøgelsen spores der nye områder, som udbyderne kan konkurrere inden for på en relevant måde over for forbrugerne. Disse områder er ikke realiserede fuldt ud endnu hos udbyderne, men det kunne være områder, som konkurrencen kunne handle om i fremtiden. Ud over de nuværende parametre som tilgængelighed, lynladning og pris (til en hvis grad), kunne der blive tale om:

### Hjemmeladning:

- Bedre overblik over den samlede økonomi ved hjemmeopladning: hvad man får refunderet og hvad man skal betale for strømmen – holdt klart op imod hinanden
- Integreret samlet løsning, så elselskab og refusionsselskab smelter sammen; evt. med oversigt over el til hhv. bil og hus, samt at betaling inkl. refusion finder sted på månedsbasis
- Smart styring af opladning afhængig af tidspunkt, elpris og/eller når der er strøm fra vedvarende energikilder
- Varierende elpris ift. lade-tidspunkt
- Løsninger så solcelle-ejere kan få refusion på opladning af elbil (det er kun Clever, der tilbyder dette i dag)
- Gratis eller meget billig lade-boks inkl. installation mod at man har en bindingsperiode på et abonnement

### On the go:

- Forbrugervenlige forhold uden merpris, når man oplader ude som ikke-kunde (enten roaming uden merpris, eller nem betaling uden merpris)
- Endnu hurtigere lynladere
- Ingen kø / fast track ved ladere
- En helt særlig oplevelse at lade op, så man også får mental opladning

### Generelt:

- Service, så man hele tiden kan få at vide, om den lade-løsning man har, er den mest optimale i forhold til ens kørselsforbrug (udbyderen anvender sin viden om forbrugers data)
- Løsninger til flere biler i husstanden (ligesom streamingtjenester har lavet familieabonnementer i dag)
- Deleøkonomiske løsninger (flere husstande, der deler en stander – eller at man kan stille sin lader til rådighed for andre og selv bruge andres on the go)

## Oplevelse af at være el-bilist:

Frihed til at køre så meget man vil til fast pris

Køreglæde: stille, høj acceleration, automatgear, udstyr

Afgiftsned-sættelser og god driftsøkonomi

Klima og ren samvittighed

Fremtids-sikring

Rækkevidde-angst

Større grad af planlægning

Svært at finde ledig lader. For få, og folk bruger dem til parkering

## Valg-kriterier i dag:

Tilgængelig-hed af lade-standere

Lynladning

Meget lille fokus på pris

Svært ved at gennemskue økonomi i hjemmeopladning og refusion

Kun lille fokus på forskelle i refusion

## Konkur-rence-situation:

Mange udbydere

Nye initiativer med lynladning

Nye initiativer med partnerska-ber f.eks. med supermar-keder

Kan igangsætte større interesse for valg af elselskab

Facebook-grupper og foreninger som FDEL har poten-tiale til at bevidstgøre

Lavt kendskab til udbydere

Kun få udbydere har i dag mange ladere fordelt over DK

Priser på at oplade ude som ikke-kunde er ikke fair pt.

Grøn: Positivt Rød: Udfordringer

**INDSIGTER**

# Der er mange forskellige grunde til at vælge elbil i dag

Forbrugerne har ikke den samme grund til at anskaffe sig en elbil. Mange har flere grunde, og de vægter dem forskelligt.

Følgende grunde bliver angivet:

- Større **frihedsfølelse** – fordi man bare kan køre løs, når "alt" er betalt (følelse ved at have flatrate på opladning)
- Følelse af **overskud**: at bilen altid er ladet op og klar, når man kører hjemmefra eller fra arbejde. Slippe for at køre på tankstation
- Lækre **køreegenskaber** – lydløs, høj acceleration, automatgear og andet ekstra udstyr (som også fås på andre nyere biler, men som associeres med moderne elbil)
- Meget mere bil for pengene pga. **afgiftsnedsættelser**
- God **økonomi** i den daglige drift (det er billigere at køre på el end at køre på benzin/diesel)
- Mindre **klimabelastning** giver ren samvittighed
- Mere **fremtidssikret** – fossile biler kommer snart til at udgå og de vil hurtigere miste genværdi
- Elbiler kan løbende få **opdateret** deres firmware, så bilen kan udvikle sig som tiden går
- Stor interesse for **teknologi** – en elbil er noget af det mest teknologisk interessante i øjeblikket (værdi som gadget)
- **Prestige** / image – der er et godt signal at køre grønt og i en meget moderne bil
- Færre uforudsete udgifter til **værksted**
- Mere **handicapvenlig** – da automatgear og regenerative opbremsninger gør bilen lettere at køre med begrænset bevægelighed

*"Min chef kører til daglig Mercedes (dieselbil, red.), men nu har vi snakket om, at han kan prøve min Eniro, for jeg har fortalt ham, hvor lydløs den er, og hvor hurtigt den kommer frem. Den har kun ét gear, og det er frem"*

**Mand, 54 år, Vestsjælland**

*"Fossilbiler er simpelthen bare ikke en del af fremtiden. Vi er nødt til at gøre alt, hvad vi overhovedet kan for klimaet. Det er også derfor, vi har solceller"*

**Kvinde, 44 år, Nordjylland**

*"Jeg får frihed og ren samvittighed"*

**Kvinde, 30 år, Østsjælland**

# Rækkeviddeangst er noget man taler om og tager stilling til

Der er nærmest kun én overordnet barriere, der taler imod at anskaffe sig en elbil. Den er til gengæld også meget vigtig. Den handler om forestillingen om, at man ikke med de nuværende elbiler kan køre særligt langt på en opladning, og at man derfor kommer til at sidde fast.

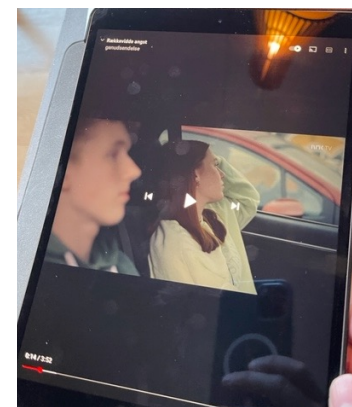
Mange omtaler norske komikere fra serien KØ med et kort afsnit om "rækkeviddeangst". Og selve begrebet rækkeviddeangst bliver brugt af virkelig mange af interviewdeltagerne.

De har enten selv haft denne angst, eller også har deres partner eller nære omgangskreds. Barrieren bliver brudt ned ved, at man konkret har kigget på sit kørselsmønster og snakket om, at det kun vil være sjældent, at man vil stå i problemer.

En afledt barriere ift. anskaffelse af elbil er, at man har tænkt, at rækkevidden og batterierne hele tiden bliver bedre, og at det derfor er bedre at vente lidt. Med i denne tankerække er også forestillingen om, at den elbil, man køber nu, hurtigt vil blive outdated, fordi der vil komme nye modeller og batterier, som har langt bedre rækkevidde. Flere siger, at de omvendt kom til at tænke på, at benzin- og dieselbiler nok i endnu højere grad vil miste deres gensalgsværdi – fordi udviklingen går imod dem.

*"Min kone var den, som var mest imod det med elbil i starten. Men så kom vi til at snakke om, hvor tit er det egentlig, at vi kører mere end 300-400 km om dagen? Det gør vi jo næsten aldrig. Det er også det, vi siger til folk, når de begynder at snakke om, hvorfor de ikke vil have elbil"*

**Mand, 54 år, Vestsjælland**



Norske komikere spidder familiens følelse af rækkeviddeangst og en far/mand, der engageret fortæller om alle fordelene ved elbil

<https://tv.nrk.no/serie/koe/sesong/2/episode/10>



Hvad har været i fokus ved anskaffelse af elbil?

# Opladningsløsning er typisk kommet ind til sidst i beslutningen

Det er anskaffelsen af elbilen, som har ligget forbrugerne allermest på sinde. I første omgang selve spørgsmålet om det skulle være en elbil eller en diesel-/benzinbil. Og så herefter hvilket mærke og model, det skulle være.

For hovedparten er tankerne om opladningsløsning først kommet på banen ret sent i beslutningsprocessen. Det er ofte på det tidspunkt, hvor man er ved at købe selve elbilen, og at det bliver meget konkret for forbrugeren, at man skal finde sig en løsning.

Derfor har sælgeren af elbilen også gode muligheder for at påvirke valg af løsning. Ofte fremhæver sælgeren af elbilen, at de har et samarbejde med en ladningsudbyder (primært Clever), og at kunden kan opnå en særlig bundle-fordel ved at købe opladningsløsningen sammen. De slår på, at kunden kan opnå en særlig billig installationspris af lader i hjemmet, og at man kan få friheden til fri opladning overalt i Danmark. For nogle har installationsprisen af laderen indgået i salgsoptillingen på bilen, sådan at den var en naturlig del af det hele.

Det virker på mange som en rigtig god aftale, som man har svært ved at sammenligne med andet end blot det at være benzinkunde.



Med elbiloperatøren CLEVER som partner kan KIA nu tilbyde fremtidige kunder af el- og plug-in hybridbiler ubegrænset strøm til én fast pris.

# Sociale medier og YouTube former også folks indtryk af mulighederne

Mange af forbrugerne har brugt internettet meget ift. at træffe beslutning om elbil og hvilken elbil, det skulle være. Der bliver også diskuteret forskellige lade-løsninger her – især ift. ladestander derhjemme, men også ift. valg af udbyder og abonnementsform.

Biltest på YouTube videoer har stor interesse, især dem der fokuserer på, hvordan bilernes rækkevidde er blevet vurderet. Her tænker man meget i, at testene afslører, hvis der er stor forskel på den officielt påståede rækkevidde og den reelle rækkevidde, som testen afslører.

FDM og Bilmagasinet har også spillet en rolle for de mere bilinteresserede, der her har kunnet mærke, at synet på elbiler over de seneste år er blevet meget mere seriøst – som fremtidens bil, der er rykket meget tæt på.

Vigtigste Facebookgruppe er FDEL, Danske elbilinteresserede, Danske Elbil-ejere, samt de enkelte elbilmærkers grupper i Danmark (Kia e-Niro, Tesla mv.) og lade-udbydernes grupper såsom Clever. Vigtigste forening, med meget uddybende hjemmeside er FDEL, dvs. Forenede Danske Elbilister.

De forbrugere, som har benyttet sig af Facebookgrupperne og FDEL, er markant mere bevidste om det, de skal tage stilling til og være opmærksom på ift. valg af lade-løsning. De har været mere forberedte, og de kender også typisk til flere alternativer.

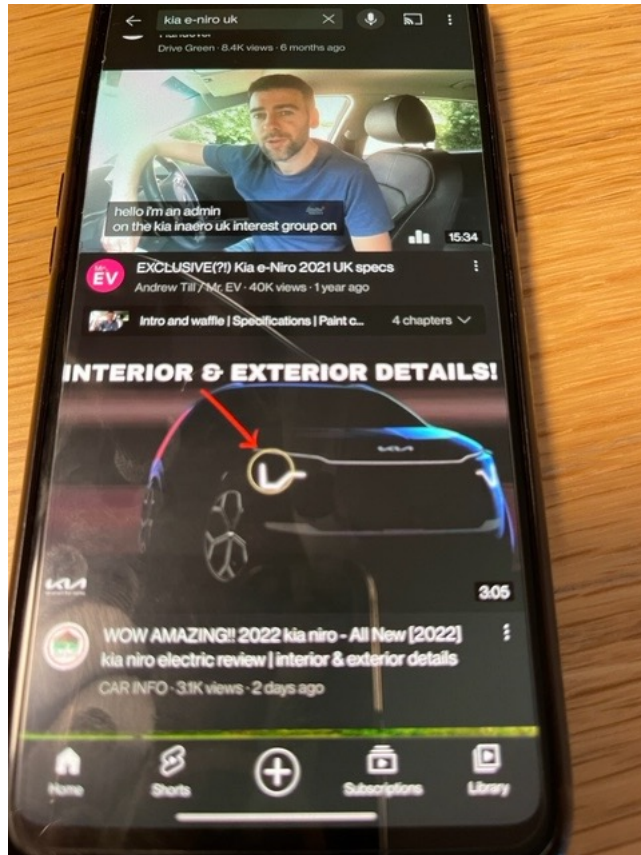
*”Jeg har fået noget med i min Tesla, som jeg slet ikke havde tænkt over. Jeg er nemlig kommet med i det fællesskab, der hedder Tesla Owners Denmark på Facebook. Der er simpelthen så mange ressourcestærke mennesker med her. Og indstillingen er, at man simpelthen hjælper hinanden. Har man et spørgsmål, så er der straks en kompetent fra netværket, der svarer inden for 10 minutter”*

**Mand, 35 år, Sydfyn**

*”Jeg kan godt blive lidt sur på FDM. De har i hvert fald længe haft det sådan, at bilister var ofre, og at deres opgave var at passe på dem. Det er nu ved at ændre sig, og FDM er blevet mere positive over for elbiler. Men jeg synes stadig, at FDEL tager en meget mere konstruktiv snak om, hvad vi skal gøre her i samfundet med vores biler. Og hvordan vi kan få flere til at køre elbil”*

**Mand, 51 år, København**

# Eksempel på inspiration



Andrew Till er en populær YouTuber, som tester biler og bl.a. fortæller om, hvordan det er at have elbil



FDEL mener... Tourist Opladning Biler Spørg os Medlemsfordele Arrangementer Kontakt [Min side](#) [Bliv medlem](#)



## Gratis parkering for elbiler i Aarhus

Aarhus Kommune har i en forsøgsperiode på 4 år indført gratis parkering for elbiler på kommunale parkeringspladser og tidsbegrænsning på parkeringspladser med ladestander. Tiltagene indføres for at understøtte den grønne...

[Læs mere](#)

## El-bilisterne anmelder bilerne



## Spørg en el-bilist i



## Twitter

Tweets af @FDELdk



Lynladere til busdrift: FDEL ønsker at sætte fokus på optimal udnyttelsesgrad på eksisterende og kommende busladehubs. - [eepurl.com/hPKD\\_P](https://eepurl.com/hPKD_P)

Websitet og foreningen FDEL giver et grundigt overblik og indblik i de muligheder og spørgsmål, man kan have som el-bilist. Flere af de meget bevidste forbrugere fremhæver FDEL som up-to-date, uvildig og seriøs. Men der er også mange af de interviewede, som slet ikke kender til FDEL, eller som ikke har orienteret sig her undervejs i beslutningsprocessen.

# Stor tilfredshed – og man vil gerne bekræftes i sin beslutning

Generelt er forbrugerne meget glade for deres beslutning om at anskaffe sig en elbil, og de er også meget tilfredse med deres valg af specifik elbil. De er ofte i dialog med andre om det at være elbilejer, og mange føler sig stadig lidt på forkant med samfundsudviklingen, selvom man også mærker, at flere begynder at komme med på vognen.

Det er tydeligt, at el-bilisterne godt kan lide at få bekræftelse af og bekræfte sig selv i, at de har truffet et godt valg. Ikke fordi, at de er i tvivl (længere), men mere fordi det har været en stor beslutning.

De får denne bekræftelse ved at indgå i communities på nettet (jf. de tidligere omtalte Facebookgrupper og FDEL), og ved at tale sammen med andre nuværende eller potentielle el-bilister. Ofte opstår der ligefrem et form for "lade-fællesskab", når man står ved siden af andre, der også lader ved en offentlig lade-stander. Her kan man f.eks. tale om køreglæden, og man kan udveksle tips om, hvor man kan lade uden kø eller med lynladning – altså en udveksling af lokalkendskab.

*"Når jeg lader, så kan jeg godt se, at der er mange andre, der står ude og snakker med hinanden. Det er nok nærmest et fællesskab. Det er også fedt at være med i, men jeg kan nu allerbedst lide at have mit eget frirum inde i bilen, når jeg lader"*

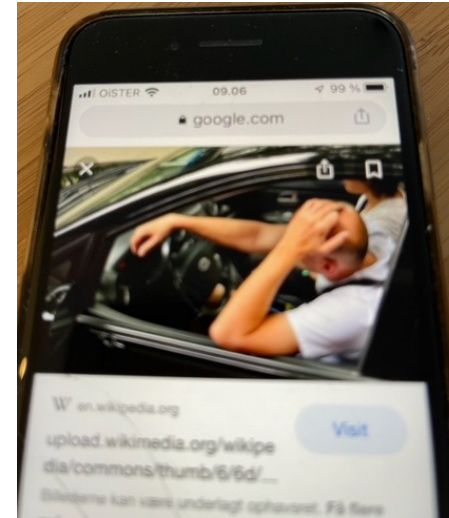
**Mand, 35 år, København**

# Billeder af, hvordan det føles at være el-bilist

Deltagerne blev forud for interviewet bedt om at finde et billede af, hvordan det føles at være kunde i markedet for opladning af elbil. Hovedparten fandt i stedet billeder frem af, hvordan det føles at være el-bilist, da det er den følelse, som mest fylder for dem i deres bevidsthed.



Den ro – den fuldstændig mentale ro, man får, når man er ude at køre. Og så vide, at man er afsted på nærmest ren vindkraft.



Bekymringen over at skulle løbe tør for strøm. Ja, rækkeviddeangst.



En af interviewpersonernes hjemmelavede tegning over alt det, man slipper for, når man har fået elbil. Man slipper bl.a. for udstødning, at tanke i regnvej, at bruge en masse penge på benzin og at larme.



Friheden til at køre lige dér, hvor man vil, uden at man behøver at tænke på, hvad det koster (fordi alt er inkluderet).

# Irritation over at ladepladser bliver benyttet til parkering

Men går man el-bilisterne på klingen, er der også ting, der går dem på.

De fleste medgiver, at de har måtte ændre nogle ting, når de kører – de er nødt til at *planlægge* mere, når de er på længere ture – og f.eks. finde en app frem for at finde lade-standere på vejen, inden man går i gang med turen. Det er anderledes end den spontanitet, man ellers har haft i mange år med, at GPS'en bare fandt vej, når man ubekymret satte sig ind i bilen. Det er tankevækkende, at el-bilisterne har fundet nogle modbilleder og modargumenter imod den spontanitet, de har måtte opgive på nogle ture. De fremhæver, at de jo også har godt af at få strakt benene og at komme væk fra rattet en stund (underforstået af trafiksikkerhedsmæssige grunde, og fordi man bliver mere udhvilet).

Den største egentlig irritation, der spores, er, at det kan være svært at finde en *ledig ladeplads* nogle steder, når man er ude. Dette er allerværst i de større byer. Særligt irriterende er det, når man ser, at der holder en elbil foran en lader, uden at elbilen lader. Pladsen bliver blot brugt til *parkering*. Det vækker harme, at laderne ikke bliver udnyttet effektivt, når der i forvejen er for få af dem. Mange er åbne for, at det skulle give en parkeringsbøde.

*"I begyndelsen med elbiler var der en egentlig lade-stil. At man kun holdt foran laderne, når man tankede. Det er desværre ved at forsvinde. Jeg oplever tit, at folk med elbil bare holder foran en stander for at parkere"*

**Mand, 34 år, Forstad til Aarhus**

*"Man kunne godt give dem en parkeringsbøde, når de bare holder uden at lade. De blokerer jo for os andre. Så kunne parkeringsvagter oven i købet få en mere synlig nyttig funktion"*

**Mand, 51 år, København**

# Irritation over at det er dyrt og bøvlet at oplade ude som ikke-kunde

De personer, der næsten udelukkende kører en fast og kort rute i elbilen, har ikke nogle irritationsmomenter.

Derimod er der flere irritationsmomenter for dem, der kører langt og dermed kommer ud over batteriets rækkevidde. Det gælder især, når man kører i et område, man ikke kender så godt. Når man er i en sådan situation, kan forbrugerne godt føle sig sårbare. Sårbare, fordi de ofte ikke har så mange valgmuligheder, og må tage det, der er – og sårbare fordi der i dag er noget ineffektivt ved brugen af laderne.

Det er nemlig stadig sådan, at man ikke bare lige kan oplade ved en hvilken som helst stander, hvis man ikke er kunde (har en brik eller lignende), det pågældende sted. Eller også er det muligt at lade, men så koster det markant mere pr. kWh.

Flere sammenligner lade-markedet af elbiler med den tilstand, som mobiltelefonimarkedet var i år tilbage. Her kunne mobiludbydere kræve ublu roamingtakster. Det ses som et tegn på, at der er noget usundt i markedet.

Der er dog ved at ske en åbning, og det har nogle el-bilister lagt mærke til med glæde. Der er nemlig nogle opladningsudbydere, som tilbyder betaling via betalingskort, MobilePay eller parkeringsapps fra EasyPark/Park One. Ofte må man dog betale adskillelige kroner oven i pr. kWh for at kunne få lov til at betale på denne måde.

*“Jeg har for nyligt opdaget, at jeg nu også kan få lov til at betale opladning med min parkeringsapp. Det går da den rette vej”*

**Mand, 38 år, Nordsjælland**

*“Der er Plugsurfing, hvor man vist nok kan betale til næsten alle. Men så får man da også lige lov til at betale for det. Jeg bruger PlugShare til at få overblik over laderne i et område – der er nemlig rigtig mange udbydere med. Jeg kan også lade mange steder med min bils app, men det er virkelig dyrt”*

**Mand, 67 år, København**

*“Når der ikke er en ordentlig roamingaftale, bliver standerne jo ikke udnyttet godt nok. Så skal tre udbydere have hver deres stander op samme sted. Det giver ingen samfundsmæssig mening”*

**Mand, 51 år, København**

## Holder mulighederne åbne

Som en konsekvens af, at det i dag ikke er muligt (eller i hvert fald ikke fordelagtigt) at bruge én løsning til alle de forskellige lade-standere, når man er ude – så er der en del forbrugere, som har en hel samling af kort eller ”brikker”/chips fra forskellige udbydere.

Mest populært er det som minimum at have en brik fra Clever og fra E.ON – og så evt. suppleret med f.eks. Plugsurfing.

Det koster dem typisk et lille beløb at anskaffe sig en brik. Men det vil mange gerne betale for, fordi de så tænker, at de kan slippe for at holde i en irriterende situation, hvor de ikke kan få ladet op. De vil gerne betale for, at de kan holde mulighederne åbne og spille på flere heste.

Nogle har hørt om, at der findes deleøkonomiske ordninger, hvor man kan stille sin lader til rådighed for andre, og omvendt at man også kan lade op hos andre private. Det lyder i princippet interessant for dem, der har hørt om det – for det deleøkonomiske er på mange måder vejen frem, og det kan afhjælpe det med, at udrulningen af ladere går langsomt. Men hvem udbyderne af deleøkonomi er, kan de ikke huske – og de skulle også føle sig sikre på, at der ikke kunne svindles med det.

Nogle gange er det lidt forvirrende at lade hos en udbyder, man ikke er vant til. Det er nemlig forskelligt i hvilken rækkefølge, man skal gøre tingene undervejs i ladningen. Om brikken skal på først, eller om kablet skal forbindes først osv. Det kan godt få nogle forbrugere til at holde lidt igen med at kaste sig ud i nye ”lade-eventyrer”.

*”Jeg har en ordentlig samling af brikker og kort. Den her Plugsurfing går på tværs af det hele. Det er rart at vide, men jeg bruger den aldrig, for den er hundehamrende dyr at bruge. Men måske er den god at have i udlandet”*  
**Mand 30 år, Midtjylland**





# Mange kender kun Clever og E.ON

Hovedparten har kun kendskab til nogle enkelte udbydere på opladningsmarkedet. Perceptionen af udbyderne er især bestemt af forestillinger om tilgængelighed af udbydernes offentlige ladere.

Clever er mest kendt over hele landet. Clever bliver anset for at være det mest etablerede selskab med de fleste lade-standere i byerne og ude i landet. Flere forbinder dem også med, at det er dem, de autoriserede bilforhandlere arbejder sammen med og ofte anbefaler.

E.ON er det næstmest kendte selskab. E.ON virker lidt mere kendt på Sjælland og i København, og bliver generelt forbundet med at være bedre til stede i nogle områder af København.

Tesla bliver mest forbundet med selve den moderne elbil, som for mange er drømmen om en elbil. Men nogle forbinder også Tesla med det at have superchargers og særlige miljøer og ladeforhold for Tesla-ejere. Altså det at skabe muligheder for ladning for en lille, eksklusiv "klub".

Dem, der har sat sig mere ind i markedet, har også opsnappet, at IONITY er godt på vej ind i Danmark - og man forbinder dem med de lynladerområder, som de er ved at etablere.

*"Clever er dem, man ser overalt. De har de her grønne ladere"*

**Kvinde, 44 år, Sønderjylland**

*"Jeg har læst i Teslas facebookgruppe, at Elon Musk måske vil til at åbne for, at andre end Tesla-ejere kan lade på superchargerne. Det er der mange i gruppen, der er irriterede over"*

**Mand, 35 år, København**

# Dem der bruger FDEL og el-bilisters Facebookgrupper er bedst orienterede

De forbrugere, som er aktive i Facebookgrupperne for el-bilister eller som kigger på fdel.dk, er også dem, som har det største kendskab til forskellige ladeløsninger og udbydere.

Enkelte af dem har været inde og kigge i beregnere fra udbydere som ZappMobility eller fra mere neutrale steder som elbiil.dk. Disse forbrugere værdsætter, at beregnerne er lavet sådan, at man kan taste sit kørselsforbrug ind og så få anbefalet det, som passer bedst. Samtidig siger de også, at det med pris ikke er den eneste parameter, at kigge på - især tilgængelighed er afgørende.

Mange forbrugere har ingen forventning om, at der er noget markant at hente ved at orientere sig i markedet for opladning. Det skyldes først og fremmest, at det er tilgængelighed af ladestandere, som er det afgørende for forbrugerne, og de gider ikke at skifte over til en løsning, hvor udbyderen kun har få ladestandere. For så ser de for sig, at de enten ikke vil kunne komme til at lade op i bestemte situationer, eller at de kan komme til at betale en overpris, hvis de skal betale for opladning hos andre.

Generelt er der lavere kendskab til de firmaer, der kun tilbyder refusionsordninger og ikke har ladeløsninger on-the-go. Flere er slet ikke klar over denne mulighed og har egentlig bare troet, at valget stod mellem enten et fuldstændigt flatrate abonnement, hvis man kører meget, eller også koble sig op på boligens almindelige elforbrug

*"Jeg startede med at have ZappMobility, fordi de havde et excelark på deres hjemmeside, hvor jeg kunne taste, hvor meget jeg ville køre. Så var det tydeligt, at det var godt at bruge dem. Men da der kom lockdown, så kom jeg slet ikke til at køre så meget, og så stoppede jeg med at bruge Zapp. Nu har jeg ikke nogen udbyder derhjemme. Jeg venter lige og ser, hvor meget jeg kommer til at køre igen."*

**Mand, 30 år, Midtjylland**

# Tilgængelighed af ladere i nærheden og rundt om i landet er helt afgørende

Følgende kriterier nævnes som vigtige for forbrugerne ift. valg af løsning:

*Tilgængeligheden* af standere er det helt afgørende for mange ift. ladning on the go. Og da mange gerne vil have en fælles løsning for ladning derhjemme og ladning on the go, så bliver tilgængelighed det allermost afgørende som sådan. Mange har slet ikke lyst til at orientere sig yderligere, så længe at de kun tror, at enkelte udbydere formår at have ladere godt fordelt omkring i Danmark.

Tilstedeværelsen af *lynladere* er også vigtig – fordi ladetid for mange er vigtig, når man er ude på en længere køretur og har brug for at holde ind. Man forventer mest, at det er de store udbydere, som har lynladere.

Der er MEGET lille fokus på *prisforskelle* mellem udbyderne. Det er usædvanligt for forbrugere, som i mange andre brancher i langt højere grad skeler til pris. Det hænger bl.a. sammen med, at forbrugerne, når det gælder opladning af elbil, er langt mere fokuserede på at få deres løsning til at hænge sammen – hvorfor tilgængeligheden af standere er det helt afgørende. Og det hænger også sammen med, at mange forbrugere i højere grad laver prissammenligningen ift. hvordan de levede som tidligere benzin-/dieselbilister; og altså ikke konkret sammenligner alternativer inden for opladning.

*“Vi gider ikke stå der og så ikke kunne lade op. Det skulle bare være Clever”*

**Kvinde, 44 år, Nordjylland**

# Beslutning omhandler primært ét spørgsmål: abonnement eller ej?

Hovedparten har ikke været inde i en lang beslutningsproces, hvor man har afsøgt mange alternativer for at nå frem til den bedste løsning. En væsentlig grund til dette er, at mange har tænkt, at der kun er få udbydere, der synligt har ladere godt fordelt i hele landet.

Det har også spillet ind, at en del forbrugere har truffet beslutningen om ladningen som en underordnet beslutning i forbindelse med køb af elbil, hvor forhandleren har tilbudt en samlet løsning med bil og opladning (bundling). Det har på positiv siden været med til at gøre det let for forbrugerne at komme i gang med en ny måde at være bilist på. Det har på negativ siden måske speedet beslutningen så meget op, at man ikke har været opmærksom på alternativerne.

Mange oplever, at det, de primært har skullet tage stilling til, var, om de ville have et fastpris-abonnement og opnå friheden ved det, eller om de skulle vælge det forbrugsafregnede, hvilket især er blevet valgt af dem med lavt kørselsbehov eller af folk, som gerne lige ville lære deres kørselsbehov med en elbil bedre at kende.

*"Jeg har ikke noget abonnement derhjemme. Men jeg har E.ON., når jeg er ude. Det er ikke som abonnement. Jeg tror ikke, at jeg kører nok. Nu har jeg kun haft bilen i nogle måneder, og så kan jeg jo bare prøve mig frem med det her. Jeg kan jo altid få et abonnement, når jeg har kørt lidt og lært det hele mere at kende. Hvor meget jeg kører og sådan.*  
**Mand, 56 år, Aarhus**

## Ladeboks derhjemme er attraktiv – hvis det kan lade sig gøre

Om man har valgt hjemmeladning, har især at gøre med, om det overhovedet har kunnet lade sig gøre dér, hvor man bor. Især i de større byer er det vanskeligt at få lov, hvis man bor i en ejendom.

De, der bor til leje, tænker ikke, at de kan få pengene for laderen igen, når de skal fraflytte ejendommen. De kan måske tværtimod få pålagt at fjerne laderen for egen regning. De tænker, at de ville stå bedre, hvis de havde andel eller ejerbolig, for så kunne udgiften til laderen indgå i værdiansættelsen af boligen.

Det tæller som et stort plus, at man bare kan lade op hjemmefra, så man altid nemt kan få strøm, uden at skulle lede efter det. De, der har valgt en udbyder med abonnement, har værdsat, at de kunne få en lader installeret som en del af løsningen og på den måde føle sig sikker på, at man fik en god ladeboks, og at det hele klappede fra start.

De, der har valgt en ladeboks uden lade-udbyder, har i højere grad selv været opsøgende ift. at finde en løsning og en god ladeboks. Disse forbrugere har især brugt Facebookgrupper for el-bilister og FDEL, men også til en vis grad FDM.

*“Det er en fantastisk frihed at have sin egen tankstation lige ude foran indkørslen”*

**Mand, 51 år, Vestsjælland**

*“Det er svært at få ladere sat op i ejendomme. Måske skulle myndighederne sørge for at få det bedre dækket ind ved at sende laderopsætning i udbud. Så kunne myndighederne kræve, at for at man som udbyder kan vinde det udbud, så skal man også gå med til at sætte ladere op nogle steder, som ikke er så attraktive for dem. Det kunne f.eks. være ved større ejendomme, som er lidt mere komplicerede for dem at håndtere”*

**Mand, 51 år, København**

## Nogle overser spørgsmålet om refusion

Nogle af dem, der lader derhjemme, har en refusionsordning, som de betaler et firma for at få lavet – f.eks. ZappMobility. Disse brugere er dog meget opmærksomme på, om det kan svare sig overhovedet at have et firma til at stå for afregningen, om det tjener sig hjem igen – og derfor monitorerer de det lidt tæt for at se, om refusionen står mål med det, man betaler firmaet.

Andre, som har fået sat en ladeboks op derhjemme, har ganske enkelt kun haft fokus på beslutningen, om de ville have et fastpris-abonnement eller ej. De, der ud fra deres lille kørselsbehov syntes, at et fastprisabonnement er for dyrt, har så tænkt, at det eneste alternativ var at have egen ladeboks eller kraftstik, som så bare kørte direkte på husets elregning (via elselskab). De har ikke været opmærksomme på refusionsmuligheden, og om det bedst kunne svare sig at få et selskab til at stå for refusionen.

### Case:

M er en kvinde i 50'erne. Hun købte elbil for et par år siden. Hun bor i Midtjylland.

En af hendes venner kører også elbil. Han snakkede med hende om, at Clever Unlimited ikke kunne svare sig for hende, fordi hun ikke kørte nok. Hun besluttede sig for, at de selv skulle stå for det hele.

Hun er gift med en håndværker, og deres fokus blev på den praktiske løsning, når de nu ville klare det hele selv. Dvs. at få lavet løsningen selv med kraftstik, kabling og murerarbejde.

De har kun haft fokus på det praktiske i at få opladningen til at fungere derhjemme, og de har ikke været opmærksomme på, at de også skulle forholde sig til refusionsmuligheden.

De har heller ikke været i dialog med deres energiselskab AURA om det at blive el-bilist. Det har reelt kun handlet om at få sat kraftstikket ordentligt op.

# Har man solceller, er der i dag kun én udbyder med hjemmeopladning

Nogle af dem, der har valgt at anskaffe sig en elbil, har også solceller. Måske er det ikke et helt tilfældigt. Det klimamæssige kan være en fællesnævner for begge beslutninger i hvert fald.

Der er bare ikke de store valgmuligheder i dag, hvis man ønsker en hjemmeopladning, der skal kunne håndtere refusion for opladning af elbil, og det, at husstanden har solceller.

I hvert fald siger dem, der har undersøgt markedet, at det kun gav dem Clever som mulighed.

# Situationer når man lader ude uden at være kunde skaber størst utilfredshed

Ligesom ift. valgkriterier er tilgængelighed og lynladning de vigtigste forhold, der afgør, om man er *tilfreds* med den udbyder, man har valgt. Følgende kriterier nævnes at have indflydelse på tilfredsheden:

Grønt: får godt opfyldt i dag

Sennep: får til en vis grad opfyldt i dag

Rødt: får ikke opfyldt i dag

## Hjemmeladning

- At man slipper for at bekymre sig om noget
- At man oplever at have en fast pris om måneden, som man kan regne med
- At man kan indstille lade-tidspunktet (f.eks. til at lade om natten), eller at den automatisk lader ved lav elpris, eller når meget vedvarende energi er tilgængelig
- At man kan følge med i sit strømforbrug
- At man kan gennemskue sammenhængen mellem hvad man får refunderet, og hvad man betaler til elskabet for at lade sin bil hjemme
- At man får én opgørelse både for refusion og elforbrug (og helst pr. måned; i dag er det kvartalsmæssigt og der er ingen klar kobling mellem refusion og elforbrug)
- At man kan se, om den løsning, man har, er den mest hensigtsmæssige (baseret på forbrugerens egen data)
- Attraktiv løsning for flere elbiler i husstanden

## Ladning ude som kunde

- Tilgængelighed af ladestandere – så det er nemt at komme rundt
- Gode muligheder for lynladning – så pausen bliver så kort som mulig on the go
- Nemt overblik over hvor ladere befinder sig

## Ladning ude, når man ikke er kunde

- At man kan "roame" mellem udbydere
- At man nemt kan betale på alternative måder, hvis man ikke har en brik / kundekort – f.eks. kreditkort, MobilePay eller parkerings-app
- At man ikke betaler en høj overpris for ikke at være kunde
- At man tydeligt kan se prisen pr. kWh ved indkørsel til ladestanderen
- At man ikke er i tvivl om, hvad man skal gøre ved standen og i hvilken rækkefølge (det er i dag forskelligt fra udbyder til udbyder)



# Dem med hjemmeopladning lader især dér

De, der har lader derhjemme, lader især hjemmefra. Mange siger, at de tror, at de lader mellem 90-95 % af deres opladninger hjemmefra. Dette gøres især, fordi det føles godt at vide, at bilen er fuldt opladt, når man tager hjemmefra, så man bare kan bevæge sig frit rundt så meget som overhovedet muligt. Samtidig tænker man, at det også må være det billigste, i hvert fald hvis man har et abonnement i forbindelse med hjemmeopladningen.

Man har faste rutiner i forbindelse med hjemmeopladningen. De fleste sætter kablet i, så snart man kommer hjem, for så føler de sig mere sikre på, at de husker at få ladet bilen op. Men det er forskelligt, om man så oplader bilen med det samme, eller om man har fået sat indstillingerne til opladningen sådan, at man først lader op ud på de senere aften- og nattetimer.

De, der gør det, gør det enten fordi, det så er mere klimavenligt, fordi det belaster elnettet mindre, eller fordi det er billigere hos elselskabet. Nogle gør det af alle tre grunde og værdsætter virkelig, at udbyderen eller bilmærket gør det muligt at indstille ladningen på denne måde.

Clever fremhæves som "fremme i skoene" med en smart løsning, hvor tidspunktet for opladning kan sættes til at være om natten.

*"Clever lavede for nylig en opdatering, så man nu kan sætte det som standard, at den lader op om natten. Det er rigtigt godt. Det er godt for klimaet. Men vi skal også bare finde ud af, hvordan vi så får det til at fungere godt sammen med, at vi gerne vil have varmet bilen op, lige inden vi skal afsted. Vi vil jo gerne komme afsted med 100 procent på batteriet"*

**Kvinde, 44 år, Nordjylland**

# Svært helt at overskue – tommelfingerregler bruges

Når forbrugerne taler om økonomien i opladning af elbil, så har de generelt en forestilling om, at det er *billigt*. Denne forestilling er i høj grad bestemt af, at de sammenligner med, hvad det koster at købe benzin eller diesel til en fossilbil.

Nogle laver selv dette regnestykke baseret på deres hukommelse om, hvor ofte de tankede deres fossilbil – f.eks. en fuld tankning om ugen til 400 kr., som så er ca. 1.800 kr. om måneden. Det sætter de så ift., hvad det koster med et abonnement på opladning, eller hvad de kan se, der bliver trukket i deres lade-udbyders app eller på Betalingsservice-oversigten.

Andre har ikke selv lavet dette konkrete regnestykke – men de har i hvert fald hørt nogle tommelfingerregler om, hvad det koster som el-bilist. Her refereres især til FDMs tommelfingerregler – f.eks. at det i gennemsnit er ca. halv pris at "tanke el" frem for diesel/benzin, og at en elbil i gennemsnit kører 5 km pr. kWh time (selvom nogle så ikke helt kan huske, hvad en kWh koster).



*“Regnestykket kan umiddelbart virke enkelt og nærmest barnligt, men der er mange faktorer, som man skal have med i regnestykket. Så et regnestykke som  $1 \times 9$  er måske alligevel ikke så nemt”*  
**Mand, 38 år, Nordsjælland**

# Forestillingen om billigt giver mindre tilbøjelighed til at undersøge markedet

Forestillingen om, at det i hvert fald er billigt at være el-bilist, er også med til at give en rolig fornemmelse, og det betyder samtidig, at man ikke er så villig til at orientere sig i opladningsmarkedet efter alternativer. For det, man har, er jo under alle omstændigheder billigt.

Nogle afholder sig helt fra at regne på det, fordi de siger, at det er alt for vanskeligt at regne på med en elbil. For det er meget forskelligt, hvor langt elbilen kører på en opladning – helt afhængig af kulde, om man kører på motorvej eller ej, eller om man har varme i sæderne.

Som bilist vidste man, at man nogenlunde tankede x antal gange om måneden/ugen. Denne føling har man ikke helt længere, hvis man har hjemmeladning og tanker dagligt derhjemme. Tilmed går forbruget bare ind i det samlede elforbrug på elregningen.

Man er ikke fokuseret på, hvor meget opladningen derhjemme betyder ift. husstandens samlede elregning derhjemme. Det er komplekst at lave dette regnestykke (og nogle glemmer helt, at elregningen stiger, for de tænker, at de jo har et fastprisabonnement på opladning- se næste side).

*“Vi har faktisk aldrig lavet det her regnestykke før nu, hvor du spørger”*  
**Kvinde, 54 år, Midtjylland**

# Uklart hvad det er, man får tilbage fra lade-udbyderen

Mange af abonnementskunderne kan enten ikke gennemskue, hvad det er, de får tilbage af udbyderen – eller også er de ikke klar over, at der kan være forskel på, hvad det er, man får tilbage af forskellige udbydere, og hvorfor man får det tilbage, som man gør. Er det hele elprisen eller er det bare afgiften? Der er flere grunde til, at det enten er uklart, eller at man ikke får forholdt sig til emnet som forbruger:

- 1) Nogle ser bare på betalingservice (BS), at de nu får penge tilbage fra lade-udbyderen og oplever dette positivt, for det er så sjældent, at der "går noget positivt ind" på BS-oversigten. Det giver dem en ubevidst god fornemmelse af, at de får noget godt ud af løsningen hos lade-udbyderen. Denne følelse bliver ligefrem forstærket af, at abonnementsudgiften "forsvinder", fordi abonnementsudgiften bliver trukket fra refusionen i de måneder, hvor tilbagebetalingen finder sted
- 2) Elregninger er generelt svære at læse – der er mange afgifter og forkortelser at holde øje med; og det giver en modvilje mod rigtigt at sætte sig op til at sammenligne husstandens elregning med lade-udbyderens refusion
- 3) Lade-udbyderens oversigt viser en refusion pr. kWh, men der er ikke i oversigten lavet en direkte sammenligning med, hvad det er, man betaler hos elskabet pr. kWh (hverken samlet set pr. kWh, eller i afgifter pr. kWh). Det er dermed ikke nemt at se og forstå differencen mellem det, man får retur fra lade-udbyderen, og det man betaler elskabet for at lade elbilen op
- 4) Godt nok tilbyder nogle lade-udbydere, at man kan følge sit forbrug i udbyderens app målt i forbrugt kWh på elbilsopladning – MEN man ser ikke i kroner og ører sammenhængen med hvad man får tilbage i refusion fra lade-udbyderen ift. hvad man betaler til el-selskabet for opladningen
- 5) Man er som forbruger vant til, at når man har et abonnement på et eller andet med en fast pris, så er alt inkluderet – og så behøver man ikke at bekymre sig om noget. Det får én til ikke at forholde sig til opgørelsen, fordi det man reelt har købt er bekymringsfri "flatrate". F.eks. kommunikerer Clever opladning til fast pris, hvilket giver en forestilling om, at det, man betaler til Clever, er det, man alt i alt betaler for sin opladning. På den måde glemmer man at forholde sig til sin elskabs elregning – og at det man får retur fra Clever skal ses i sammenhæng med det, elregningen til boligen stiger
- 6) Der er generelt meget lidt fokus på, hvad det er, man får retur fra lade-selskabet i kr. og øre set i forhold til den faktiske elpris. Det skaber illusionen om, at alt er betalt, når man tegner et hjemmeabonnement
- 7) Elprisen er steget voldsomt i efteråret og vinteren 2021. Folk har ikke føling med, om refusionen fra Clever er fulgt med, og hvad det har af konsekvenser for, hvor attraktiv deres aftale med Clever er. (Refusionen i Clever Unlimited er i december 2021 2,01 kr.)
- 8) Lade-udbyderens refusionsoversigt kommer typisk én gang i kvartalet. Man har ikke en fast rutine med at kigge på noget en gang i kvartalet – hvis man har rutiner omkring økonomi, er det mere månedsbaseret

Det, at der er uklarhed, og at mange forbrugere ikke forstår sammenhængen mellem refusion og el-regning, gør, at mange forbrugere reelt ikke får sammenlignet alternative løsninger og muligheder ift. opladning.

# Det er ikke særligt synligt, hvad det koster

Benzintanke synliggør altid deres benzin- og dieselpriiser på store skilte ved indkørslen.

Men prisen på el ved opladningsstanderne bliver der ikke skiltet med. Godt nok kan man finde prisen frem i en app eller evt. på et lille display på standeren, men det føles nærmest som om, at prisen bliver gemt af vejen.

Flere siger, at det kunne give mere transparens og måske også mere priskrig, hvis udbyderne var forpligtet til at være mere synlige om deres priser ved indkørslen til de offentlige standere. Hvis de skulle skilte med det på samme måde, som tankstationerne skilte med deres priser.

Det kunne måske ligefrem være pinligt at være dem, som fremstod som de dyre. Det kunne have gavnlig effekt på konkurrencen, mener nogle forbrugere.



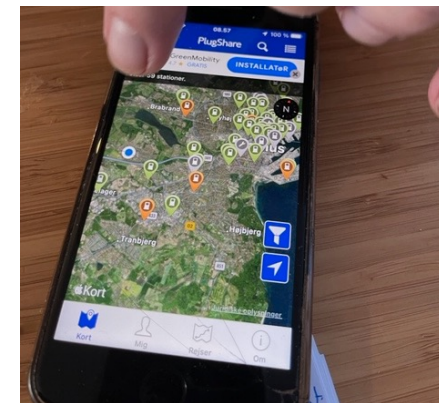
# Apps bruges primært til at finde lade-standere

Når man bruger apps, er det i høj grad for at finde ud af, hvor laderne er placerede, når man er i et område, som man ikke kender så godt. Man tjekker tilgængeligheden ud.

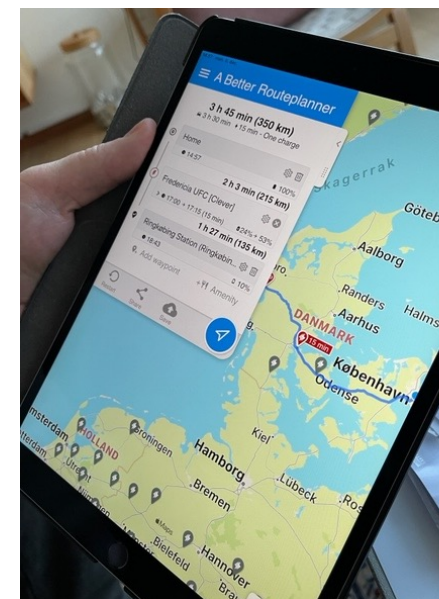
Man bruger typisk den app, som er ens primære lade-udbyder (især Clever og E.ON), eller man bruger apps, der går på tværs af udbydere. Her er det først og fremmest PlugShare. Brugen af PlugShare gør, at man bliver mere opmærksom på, at der findes andre udbydere end dem, man lige selv benytter sædvanligvis.

Apps fungerer grundlæggende fint – det er nemt at se, hvor laderne er i et område, men det kan dog være svært at finde laderne, når man kommer helt ind i et område. Det er særligt svært at finde ladere, når man er i et parkeringshus eller en parkeringskælder.

Det handler ofte om at finde en ledig lader. Men ofte er app'en ikke fuldt opdateret i realtid, eller også er man uheldig, at en el-bilist kører ind lige foran og tager pladsen. Endelig kan man kun se i app'en, om nogle har tændt for ladningen, men der kan reelt være nogle, der optager pladsen som parkering uden at anvende ladningen. Dermed ligger der skuffelser lige rundt om hjørnet. Dette bøvl kan afholde nogle fra at prøve lykken vha. ellers ganske gode apps.



PlugShare viser et godt øjebliksbillede af almindelige ladere og lynladere i et område – og man kan klikke ind og ofte se om laderen er ledig. Men app'en er ikke helt i realtid og den opfanger ikke, hvis nogle bare holder parkeret uden at lade.



A Better Route Planner er god til, når man vil planlægge de længere ture ift. konkret rute i Danmark eller i udlandet. Hvor skal man gøre stop, hvor meget skal man lade, og hvor længe tager en opladning?

# Flere er blevet motiverede til at undersøge pris på el hos elselskaber

Som el-bilist betyder elprisen i boligen mere, end det gjorde tidligere for dem.

Derfor er nogle forbrugere, efter at de blev el-bilister, blevet mere motiverede til at finde ud af, om det kan svare sig at skifte elselskab.

Det er dog ret vanskeligt at gennemskue elmarkedet, fordi der er så mange forskellige priser i spil. Og fordi hovedparten af elregningen består af afgifter, som ligger fast, er der alligevel ikke så meget at hente, tænker nogle.

*“Jeg opsøger det ikke selv. Men hvis et elselskab ringer til mig i dag, så vil jeg gerne høre, hvad de har at tilbyde. Det gad jeg ikke høre om, før jeg fik elbil”*

**Mand, 38 år, Nordsjælland**

## **Elbilister, der lader hjemme, efterspørger følgende af deres elselskab:**

- At man kan se, hvornår på døgnet, man helst skal lade ift. at få strøm fra vedvarende energikilder
- At elprisen afhænger af tidspunktet på døgnet
- At elselskabet som sådan agerer bæredygtigt uden at greenwashe
- At elprisen er billig
- At det er tydeligt, hvor meget af elforbruget, der går til boligen, og hvor meget, der går til elbilen

# Skift af lade-udbyder ligger ikke rigtigt på sinde

Det ligger ikke så mange på sinde, at det kan blive relevant for dem at skifte lade-udbyder endnu.

Man orienterer sig generelt ikke så meget i evt. prisforskelle blandt udbyderne. Det skyldes især, at det er *tilgængeligheden* af offentlige lade-standere, som er afgørende for mange ift. valg af udbyder. Og desuden spiller det en rolle, at man i forvejen oplever det som billigt at være el-bilist – set i forhold til at være fossil-bilist – og samtidig ret vanskeligt helt at gennemskue, hvad man skal indregne, når man gør økonomien op.

Så længe tilgængeligheden ikke er god hos konkurrenterne, så er det ikke aktuelt at skifte. Det er den primære grund til ikke at orientere sig aktivt om alternativerne.

For nogle er det også en skiftebarriere, at de ved, at de skal betale et beløb (f.eks. 2.500 kr. hos Clever), hvis lade-boksen skal pilles ned. Andre har hørt, at man kan slippe billigere ved at få en elektriker til at pille laderen ned og så bare selv aflevere den hos udbyderen – men det fremgår så bare ikke af udbyderens website, at man også har den mulighed.

*“Jeg har hørt, at Clever er flere måneder bagud med at sætte ladere op hjemme hos folk. De har travlt. De har faktisk så travlt, at de nok ikke rigtigt kæmper om kunderne i øjeblikket”*

**Mand, 54 år, Vestsjælland**

*“Der sker da noget nyt i markedet. Det ligger ikke stille. Der kommer hurtigere ladere rundt omkring. Og nogle supermarkeder og tankstationer går i partnerskab med opladningsfirmaer”*

**Mand, 67 år, København**



# Bilen og bilisten bliver ladet op

Flere af Tesla-ejerne fremhæver, at de værdsætter den oplevelse, det er at lade bilen via Tesla SuperChargers.

Det skaber et frirum i dagligdagen, når man er på vejen – og de cirka 40-50 minutter, det tager at oplade, blive nærmest også en mental opladning, hvor man får noget "mig tid".

Der kan udspille sig nogle faste ritualer i forbindelse med opladningen, som f.eks.:

- Tage sovemaske på
- Slå sædet tilbage
- Lytte til meditations-app eller podcast
- Drikke særlig god kaffe fra f.eks. Espresso House inde i bilen, mens ladningen finder sted



## Case

Interviewpersonen ønsker med dette billede at illustrere følelsen af at lade op med Tesla SuperChargers.

Man kan inde i sig selv finde en mental ro, selvom der er mange forstyrrelser ude i verden.

# morphic

CONTEXT DRIVEN INNOVATION

 **Kontakt** 

# Bedste hilsner



**Leif Bonderup**  
Co-Founder  
26 27 42 41  
leif@morphic.dk



**Claus Rantzau**  
Co-Founder  
53 63 56 35  
claus@morphic.dk



morphic.dk