

Brugerundersøgelse af energimærkeordningen

Resultater fra spørgeskemaundersøgelse

Epinion for
Energistyrelsen

Februar 2016

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	BAGGRUND OG KONKLUSION	2
2.	OPLEVELSE AF ENERGIMÆRKET	3
3.	OPLEVELSE AF RAPPORTEN	5
4.	BENYTTELSE AF RAPPORTENS FORSLAG	8
5.	YDERLIGERE INFORMATION	13
6.	OM METODEN	14

1. BAGGRUND OG KONKLUSION

Energistyrelsen (ENS) ønsker at få en status på brugernes tilfredshed med den eksisterende energimærkeordning. Derudover ønsker ENS indsigt i, hvordan de energispareforslag, som indgår i energimærkeordningen, kan aktiveres bedst muligt. Herunder identifikation af fremadrettede forbedringer, dvs. optimering af form og/eller indhold, så flest mulige brugere finder energispareforslagene interessante og relevante. Undersøgelsen er baseret på telefoninterview med 1.006 personer (husholdninger), som har købt villa, række-/kædehus eller villalejlighed i løbet af 2015. Undersøgelsesmetoden er nærmere beskrevet i afsnit 6.

Nærværende rapport er opdelt i fire hovedafsnit, som først adresserer oplevelsen af hhv. energimærket og den samlede energimærkerapport og dernæst anvendelsen af rapportens forslag samt målgruppens forsøg på at indhente yderligere information. Rapportens hovedkonklusioner er sammenfattet nedenfor.

Der er et stort kendskab til energimærkningsrapporten blandt boligejerne. 9 ud af 10 boligejere kan huske, at de har fået en energimærkningsrapport, næsten alle har læst dele af rapporten, og mere end halvdelen har læst hele rapporten. En tredjedel har allerede brugt energimærkningsrapportens renoverings- og besparelsesforslag, og endnu flere forventer at gøre brug af forslagene i fremtiden. Det er især boligejere med D, E, F eller G energimærkede boliger, som har brugt eller forventer at gøre brug af forslagene. Således har to ud af fem fra denne gruppe allerede benyttet sig af ét eller flere renoverings- og besparelsesforslag. Blandt gruppen af boligejere med energimærke D, E, F eller G, som endnu ikke har benyttet sig af energimærkningsrapportens forslag, har tre ud af fem en forventning om, at de i fremtiden vil benytte sig af forslagene.

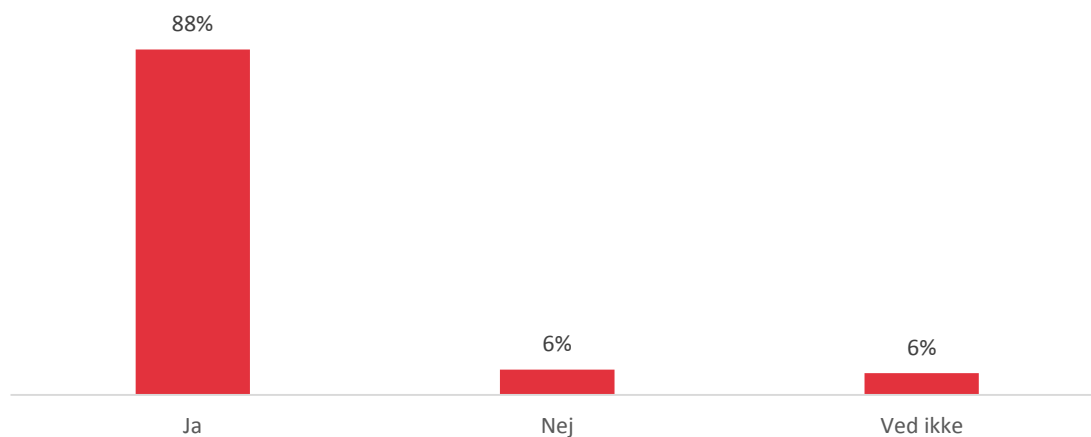
Størstedelen af boligejerne er overordnet set tilfredse med energimærkningsrapporten. Rapportens indhold findes relevant og størstedelen af boligejerne finder også sproget let forståeligt. Der kan dog med fordel sættes endnu mere fokus på sproget i energimærkningsrapporterne, hvor mange gentagelser og tekniske termer fremhæves af flere boligejere som eventuelle udviklingspunkter. Flere boligejere efterspørger også en kortere energimærkningsrapport og et mere visuelt layout. Der er dog også boligejere, som hellere ser, at rapporterne indeholder mere konkrete og detaljerede renoverings- og besparelsesforslag.

Halvdelen af boligejerne tillagde energimærkningsrapporten betydning i forbindelse med købet af deres nye bolig. De boligejere, som tillagde rapporten betydning, har i højere grad købt boliger med energimærke A, B eller C, mens de boligejere, som ikke tillagde energimærkningsrapporten betydning, i højere grad har købt boliger med energimærke D, E, F og G.

2. OPLEVELSE AF ENERGIMÆRKET

Størstedelen af de adspurgte boligejere kunne huske, at de havde fået udleveret en energimærkningsrapport. Af nedenstående figur fremgår det, at 88 procent kunne huske, at de havde modtaget en energimærkningsrapport. 67 procent af boligejerne kunne huske, at de havde modtaget energimærkningsrapporten uden hjælp fra interviewer, mens yderligere 21 procent kunne huske at de havde fået udleveret energimærkningsrapporten efter rapporten var blevet beskrevet af interviewer.

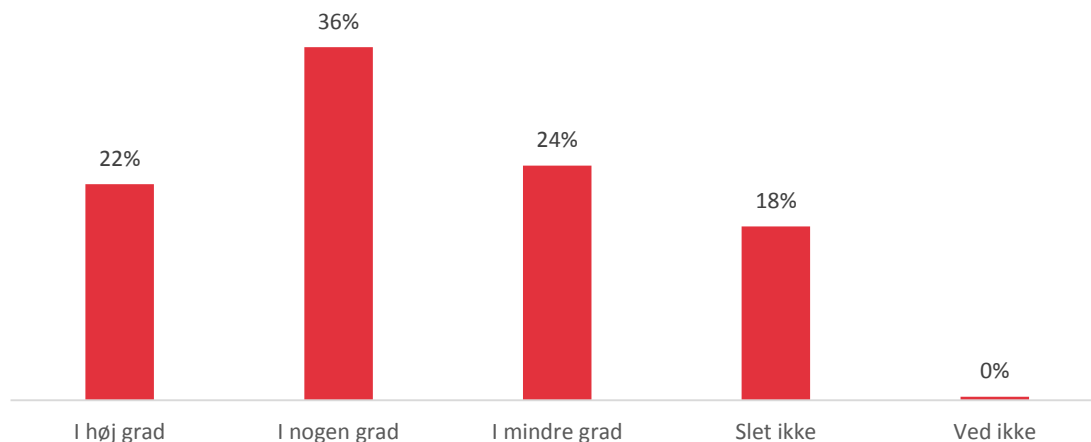
Figur 1. Fik du udleveret en energimærkningsrapport i forbindelse med købet?



n=1006

Af de boligejere som kunne huske, at de har fået udleveret en energimærkningsrapport, mente lidt over halvdelen, at energimærkningen havde betydning i forbindelse med købet af boligen. Figuren nedenfor viser, at henholdsvis 22 og 36 procent i høj eller nogen grad mente, at energimærket havde betydning for boligkøbet. 24 procent angiver dog, at energimærket i mindre grad havde betydning og hele 18 procent angiver, at energimærket slet ikke havde betydning for købet af deres bolig.

Figur 2. I hvilken grad havde energimærkningen betydning for dig, da du købte din bolig?

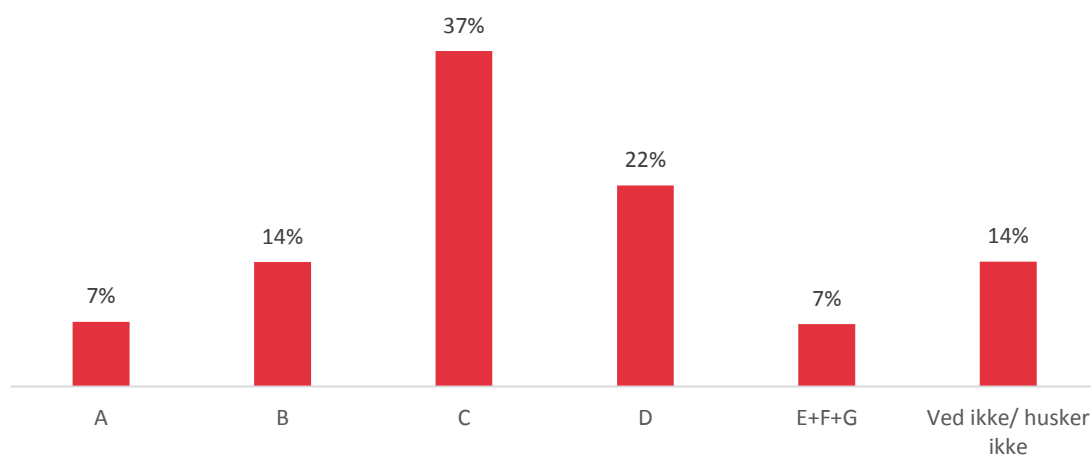


n=885

Boligejere, som havde stor fokus på energimærkningen i forbindelse med deres boligkøb, havde i højere grad købt en bolig med energimærke A, B eller C, mens boligejere der angav, at energimærket slet ikke har haft betydning for købet af deres bolig, i højere grad havde købt boliger med energimærke D, E, F eller G.

Figuren nedenfor viser, hvilket bogstav på energimærkningskalaen boligejerne finder umiddelbart tilfredsstillende for en boligs energimæssige stand. Størstedelen (37 procent) af boligejerne angav, at energimærke C var umiddelbart tilfredsstillende for en boligs energimæssige stand og 22 procent angav, at energimærke D var umiddelbart tilfredsstillende.

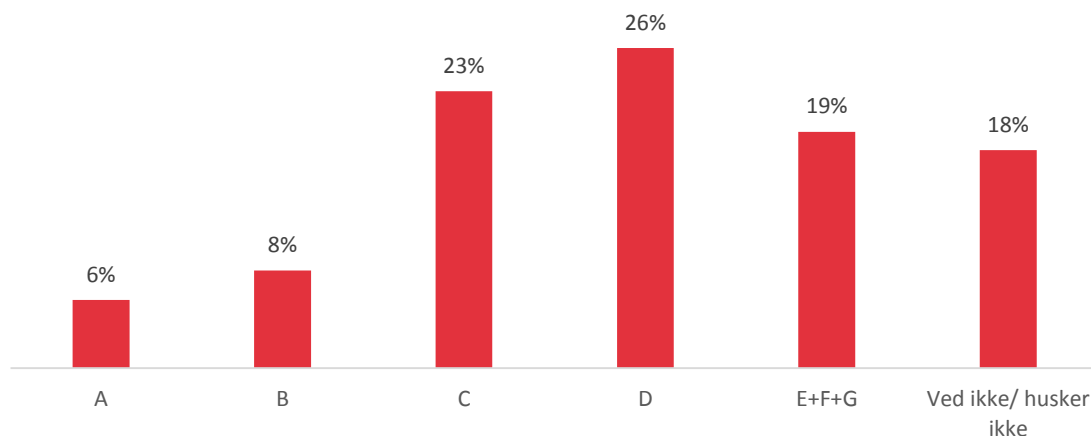
Figur 3. Hvilket bogstav på skalaen mener du er umiddelbart tilfredsstillende for en boligs energimæssige tilstand?



n=885

Figur 4 viser at størstedelen af boligejerne købte boliger med energimærke C eller D. 23 procent af boligejerne købte en bolig med energimærke C og 26 procent købte en bolig med energimærke D. 19 procent af boligejerne købte en bolig med energimærke E, F eller G.

Figur 4. Hvilket bogstav på energimærkningskalaen havde din bolig ved købet?



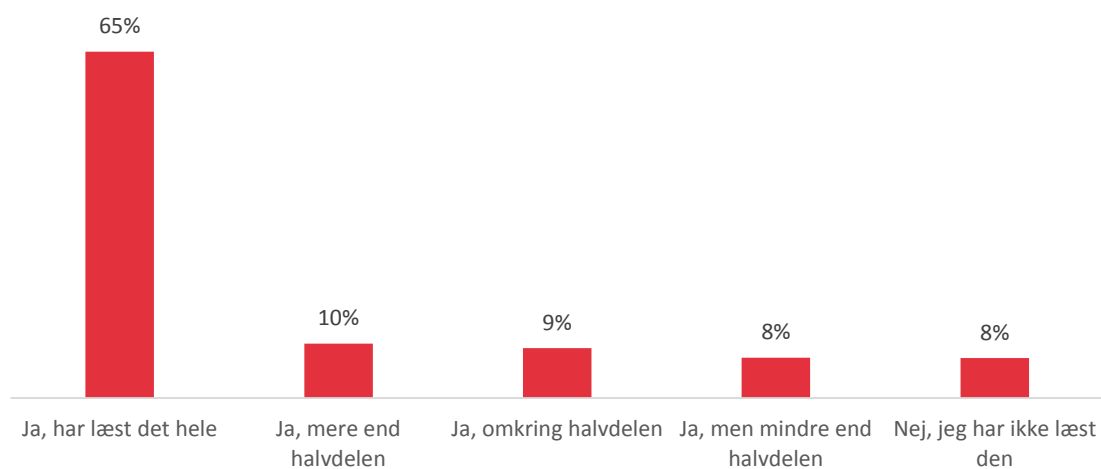
n=885

44 procent af boligejerne mente, at det tilfredsstillende energimærke for en boligs energimæssige tilstand matchede det energimærke, som deres bolig havde ved købet. Ydermere mente 38 procent, at det tilfredsstillende energimærke rangerede højere på energimærkningskalaen end det energimærke, som deres bolig havde ved købet, mens 17 procent mente, at det tilfredsstillende energimærke rangerede lavere.

3. OPLEVELSE AF RAPPORTEN

Størstedelen af boligejerne, som kunne huske, at de havde modtaget energimærkningsrapporten, havde også læst i den. Figuren nedenfor viser, at 65 procent af boligejerne havde læst hele rapporten, mens kun 8 procent af boligejerne ikke havde læst noget af rapporten. Størstedelen af boligejerne, som ikke havde læst energimærkningsrapporten, gav udtryk for en manglende interesse for energimærkningsrapporten og en holdning til, at bogstavet var vigtigere end selve rapporten (21 boligejere svarende til 31 procent). Flere boligejere angav også, at det ikke virkede relevant at læse energimærkerapporten, idet huset enten var nyt eller var i dårlig stand og alligevel skulle renoveres (15 boligejere svarende til 23 procent). 9 boligejere (svarende til 14 procent) havde endvidere videregivet energimærkerapporten til advokater, sagførere, ejendomsmæglere eller familiemedlemmer, som læste og tog stilling til rapporten på deres vegne.

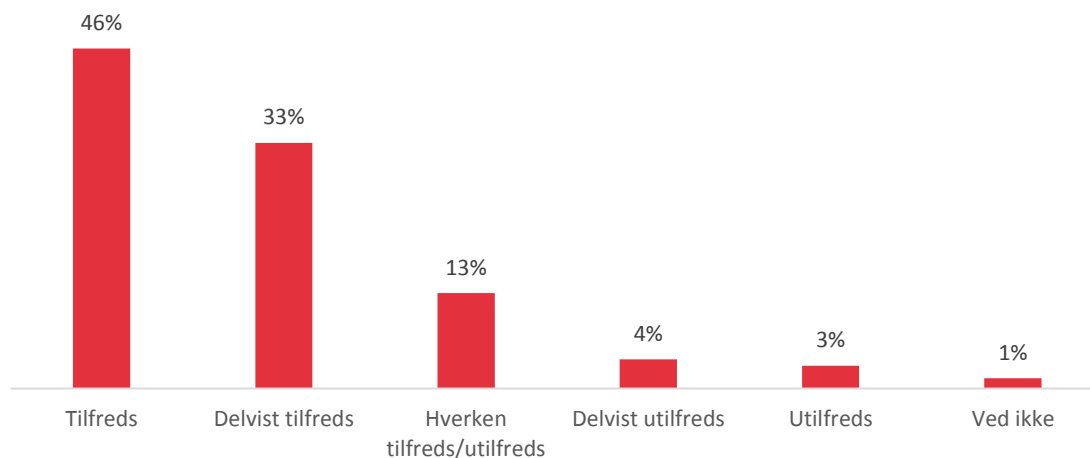
Figur 5. Har du læst energimærkerapporten?



n=885

Hovedparten af boligejerne, som havde læst energimærkningsrapporten, var generelt tilfredse med den. 79 procent af boligejerne var tilfredse eller delvist tilfredse med energimærkerapporten, mens 7 procent var utilfredse eller delvist utilfredse med rapporten (se figur 6).

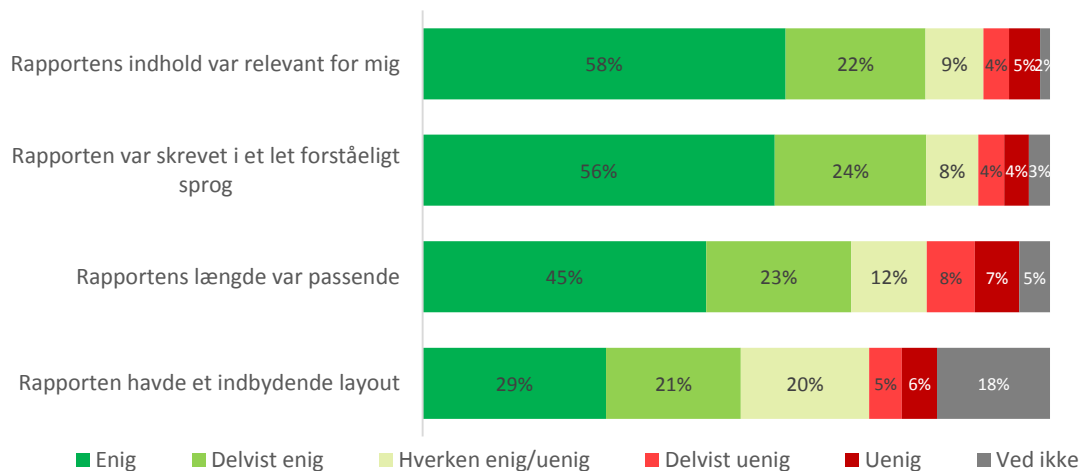
Figur 6. Hvor tilfreds eller utilfreds var du alt i alt med energimærkningsrapporten?



n=819

Brydes energimærkningsrapporten ned på en række parametre, træder flere nuancer frem. Figur 7 viser boligejernes holdning til energimærkerapportens relevans, sprog, længde og layout. Der er størst tilfredshed med relevansen af energimærkningsrapportens indhold samt rapportens sprog, mens boligejerne var mindre tilfredse med rapportens længde og layout.

Figur 7. Hvor enig eller uenig var du i følgende udsagn?



n=819

Hele 80 procent af boligejerne var enige eller delvist enige i, at rapportens indhold var relevant for dem. 80 procent af boligejerne var endvidere enige eller delvist enige i, at sproget var let at forstå. Samtidig med dette fremhævede 22 procent også sproget som et udviklingspunkt, hvor færre gentagelser og tekniske termer blandt andet blev fremhævet som mulige forbedringer (se figur 8).

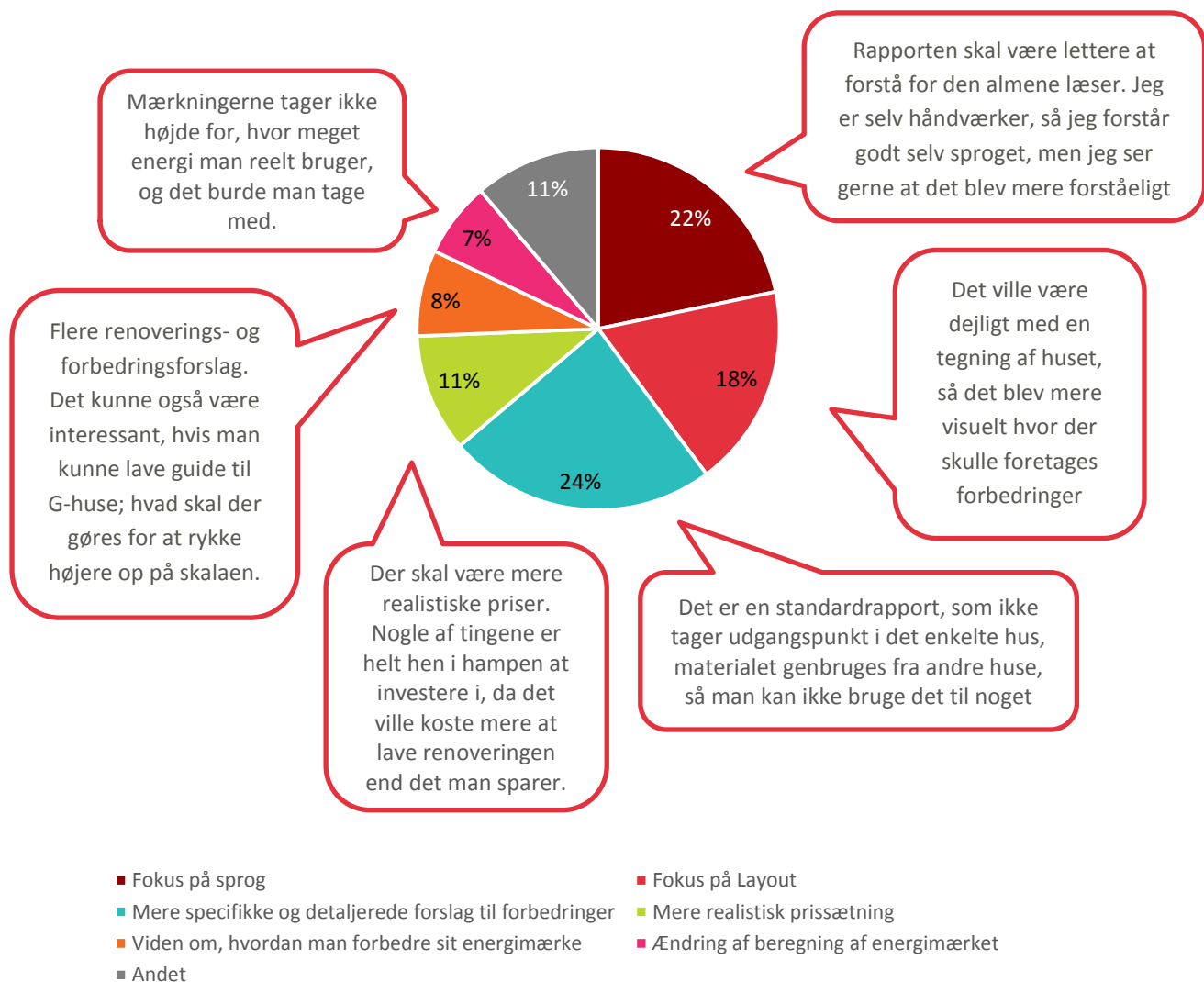
68 procent af boligejerne var enige eller delvist enige i, at rapportens længde var passende, mens 15 procent var uenig eller delvis uenig i dette. Af de boligejere, som fandt længden utilfredsstillende, ville 83 procent gerne have, at energimærkerapporten var kortere, mens 12 procent ville have, at

rapporten var længere. 5 procent vidste ikke, om de gerne ville have at rapporten var længere eller kortere.

Halvdelen af boligejerne var enige eller delvis enige i, at energimærkerapporten havde et indbydende layout, mens 11 procent var uenige eller delvis uenige i dette. Af figuren nedenfor fremhæves layout endvidere af 18 procent som et område, der kan forbedres (figur 8). Boligejerne efterspurgte blandt andet mere visuelle rapporter med eks. figurer og termografiske billeder af huset samt en ændring af opsætningen med indledende opsummerende resume med de vigtigste pointer.

370 boligejere, svarende til 45 procent, kom med forslag til, hvordan energimærkningsrapporten kunne gøres bedre/endnu bedre. En kategorisering af disse forslag er opsummeret i figur 8 nedenfor.

Figur 8. Hvordan synes du, rapporten kunne gøres bedre/endnu bedre?



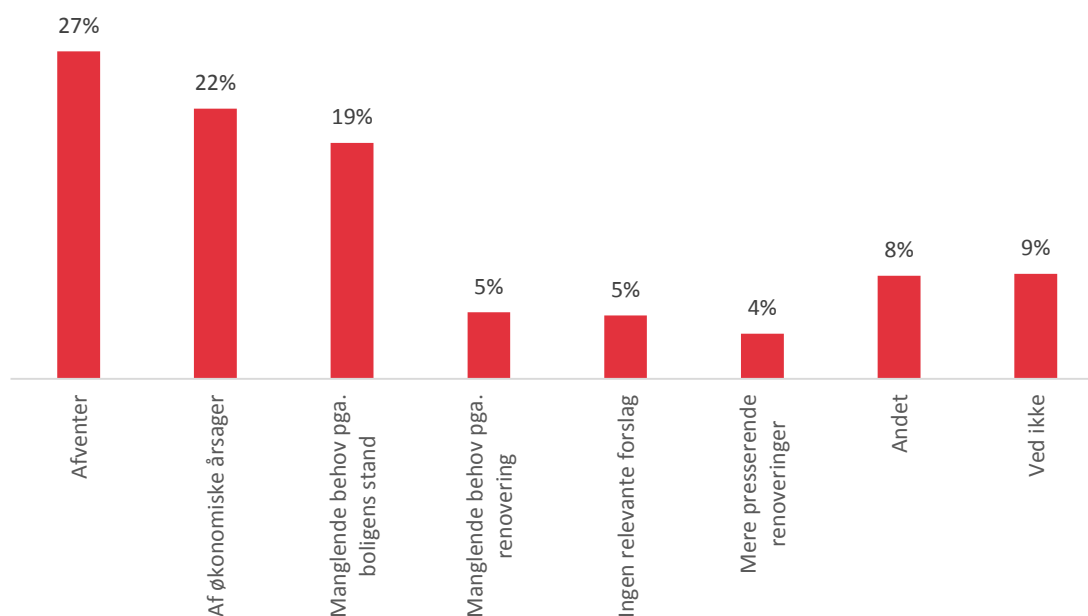
n=370

4. BENYTTELSE AF RAPPORTENS FORSLAG

29 procent af boligejerne havde benyttet sig af ét eller flere renoverings- og besparelsesforslag, som energimærkningsrapporten indeholdt og 54 procent af boligejerne, som endnu ikke har benyttet sig af energimærkningsrapportens forslag, havde en forventning om, at de i fremtiden ville benytte sig af forslagene. Der er således 71 procent som på indsamlingstidspunktet (endnu) ikke havde gjort brug af de renoverings- og besparelsesforslag, som energimærkningsrapporten indeholdt.

Figur 9 nedenfor er en kategorisering af boligejernes begrundelse for, hvorfor de på nuværende tidspunkt ikke har benyttet ét eller flere af de renoverings- og besparelsesforslag, som energimærkningsrapporten indeholdt. Størstedelen af boligejerne (27 procent) fortalte, at de ikke har haft tid til at overveje rapportens forslag eller handle på forslagene endnu. Økonomiske årsager (fx manglende økonomiske midler og for lille fortjeneste over tid) blev fremhævet af 22 procent af boligejerne som forklaring på, at de ikke havde benyttet sig af rapportens forslag. 19 procent fandt ikke energimærkningsrapportens forslag nødvendige, idet boligen i forvejen var i god stand, hvorfor der kun var få eller ingen forslag. Rapportens forslag blev således beskrevet som ikke relevante, eller som forbedringer der kunne vente til senere. Desuden angav 5 procent af boligejerne, at det ikke var nødvendigt at benytte rapportens forslag, da boligen enten skulle renoveres i forvejen, eller ejeren selv vidste, hvad der skulle laves.

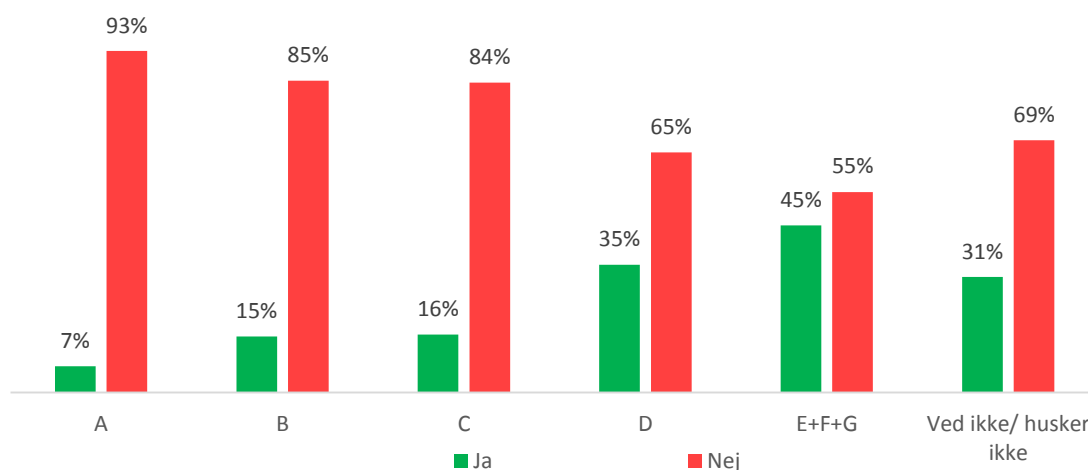
Figur 9. Hvorfor har du ikke benyttet ét eller flere af rapportens forslag?



n=583

Figur 10 viser, hvorvidt boligejerne har benyttet sig af ét eller flere renoverings- og besparelsesforslag, fordelt på det energimærkningsbogstav boligerne havde ved købet. Der ses en signifikant sammenhæng mellem brugen af rapportens forslag og boligens energimærke ved købet. Boligejere med energimærket A, B eller C har i lavere grad gjort brug af rapportens forslag, mens boligejere med energimærket D, E, F eller G i højere grad har benyttet forslagene.

Figur 10. Har du benyttet dig af et eller flere af de renoverings- og besparelsesforslag, som energimærkningsrapporten indeholdt?



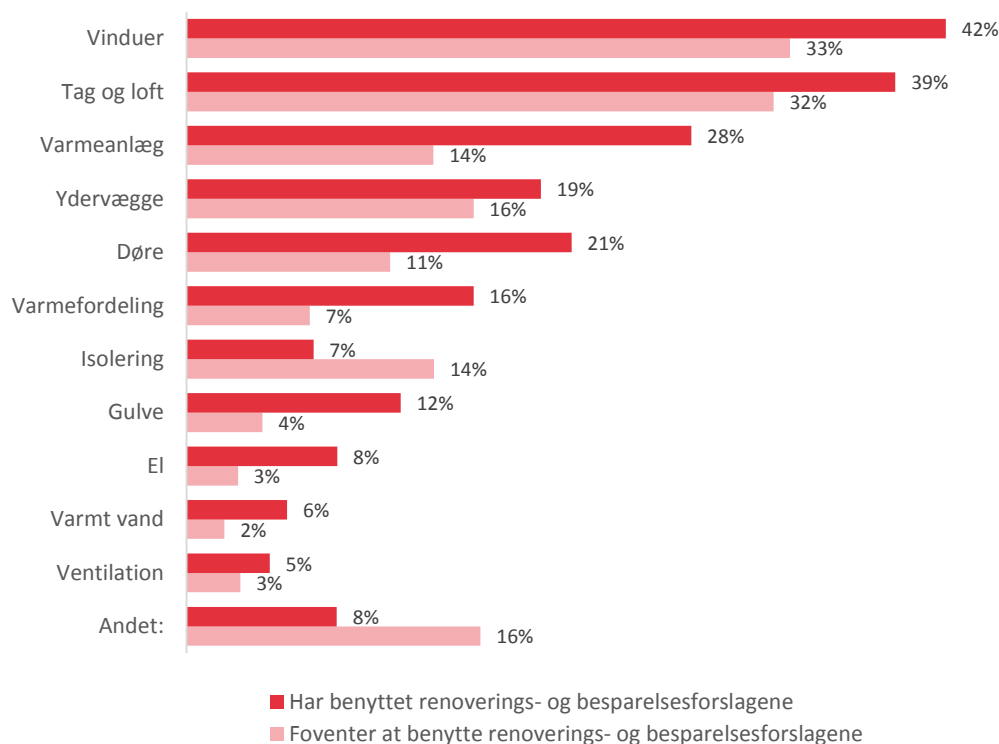
n=819

Der ses endvidere en signifikant sammenhæng mellem forventningen om at benytte energimærke-rapportens forslag og energimærkningsbogstavet, som boligen havde ved købet. Boligejere med energimærket A og B har således i lavere grad en forventning om at benytte rapportens forslag, mens boligejere med energimærket D, E, F eller G i højere grad har en forventning om at gøre brug af forslagene.

Zoomes der ind på de boligejere, som købte en bolig med energimærke D, E, F eller G, havde 39 procent af denne gruppe allerede benyttet sig af ét eller flere renoverings- og besparelsesforslag fra energimærkningsrapporten og 62 procent af disse boligejere, som endnu ikke har benyttet sig af energimærkningsrapportens forslag, havde en forventning om, at de i fremtiden ville benytte sig af forslagene.

Figur 11 er en oversigt over, hvilke områder boligejerne har benyttet eller forventer at benytte renoverings- og besparelsesforslagene indenfor. Figuren viser, at boligejerne, som har benyttet sig af renoverings- og besparelsesforslagene, i høj grad har benyttet forslagene i relation til *vinduer og tag og loft*. Få boligejere har benyttet sig af forslagene omhandlende *ventilation, el og varmt vand*. Det er ligeledes inden for disse områder, at flest boligejere, som endnu ikke har benyttet sig af forslagene, vil gøre brug af rapportens forslag.

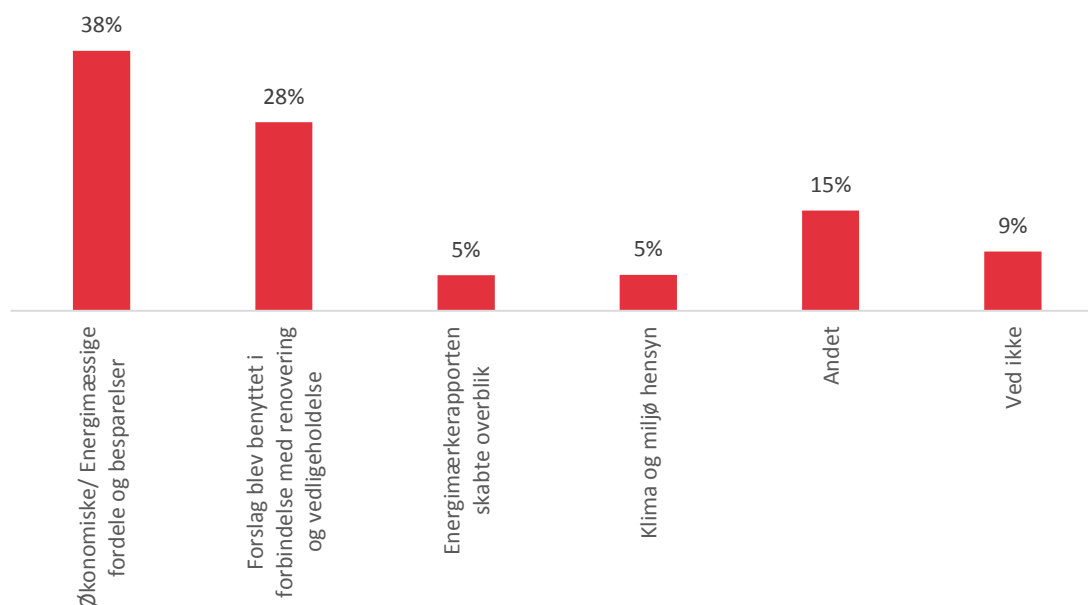
Figur 11. Oversigt over hvilke områder boligejerne har benyttet eller forestiller sig at benytte renoverings- og besparelsesforslagene indenfor?



n(Har benyttet) =236, n(Foverter at benytte)=440

I ovenstående figur har 16 procent af boligejerne, som forventer at benytte renoverings- og besparelsesforslagene, svaret *andet*. Flere af boligejerne, som har svaret *andet*, ved endnu ikke hvilke forslag de vil benytte (23 personer). Solenergi/solceller (12 personer) og udskiftning af oliefyret (6 personer) fremhæves også af flere boligejere.

Figur 12 er baseret på en kategorisering (kodning) af åbne svar fra boligejerne om, hvad der fik dem til at benytte ét eller flere af energimærkningsrapportens forslag. 38 procent af boligejerne, som havde benyttet sig af renoverings- og besparelsesforslagene, fortalte, at de havde gjort det, fordi der var økonomiske og/eller energimæssige besparelser. I den forbindelse blev et klima- og miljøvenligt hensyn også fremhævet af boligejerne. Endvidere benyttede 28 procent af boligejerne sig af forslagene i forbindelse med renovering og vedligeholdelse, og 5 procent af boligejerne fortalte, at de benyttede forslagene, fordi energimærkerapporten skabte overblik og gjorde det let forståeligt for boligejerne, hvad der med fordel kunne gøres.

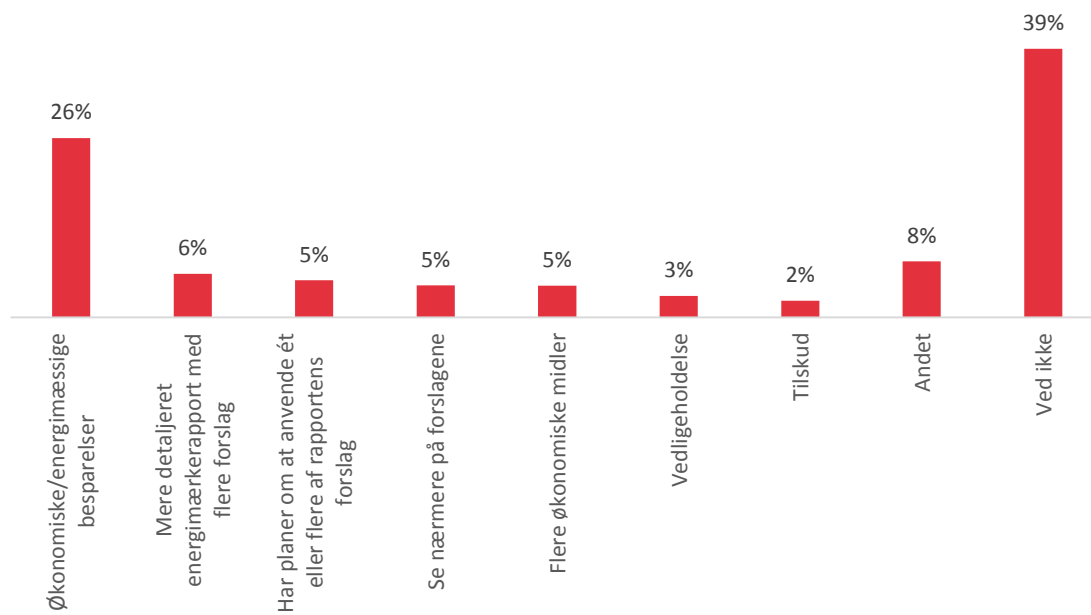
Figur 12. Hvad tror du fik dig til at benytte ét eller flere af rapportens forslag?

n=236

I ovenstående figur, har 15 procent af boligejerne givet et andet bud på, hvad der fik dem til at benytte et eller flere af rapportens forslag. Hovedparten af boligejerne angav her, at det var 'almindelig sund fornuft'.

Figur 13 viser en kategorisering af boligejernes forslag til, hvad der kunne få dem til at benytte ét eller flere af energimærkningsrapportens forslag. Størstedelen af boligejerne, som ikke har benyttet renoverings- og besparelsesforslagene, nævner økonomiske og energimæssige besparelser som incitament til at benytte ét eller flere af forslagene (26 procent). Boligejerne lagde vægt på renoverings- og besparelsesforslag som tjener sig selv ind inden for kortere tidsperioder. 6 procent af boligejerne fremhæver også ønsket om en mere detaljeret energimærkerapport, idet boligejerne gerne ville benytte sig af rapportens forslag, hvis energimærkerapporterne havde været mere nøjagtige, detaljerede eller indeholdt flere relevante forslag.

Figur 13. Hvad tror du kunne få dig til at benytte ét eller flere af rapportens forslag?



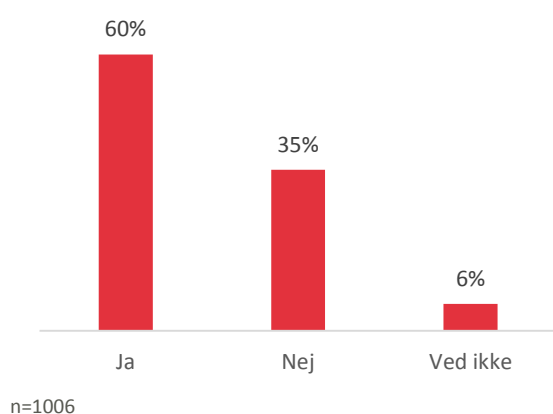
n=583.

5. YDERLIGERE INFORMATION

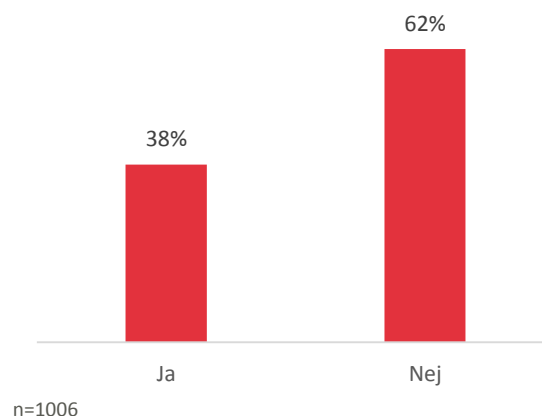
Ganske få boligejere har været i kontakt med det energimærkningsfirma, som lavede energimærkningsrapporten, for at få svar på spørgsmål til rapporten eller andet. Kun 4 procent af de adspurgte boligejere tog kontakt til energimærkningsfirmaer. Kontakten handlede oftest om uddybninger af beregninger eller uddybning af forslag.

Figur 14 nedenfor viser endvidere, at 60 procent af boligejerne kunne finde på at benytte en professionel rådgiver i forbindelse med renoveringen af deres bolig. Samtidig med dette er kun 38 procent bekendt med BedreBolig-ordningen, som tilbyder professionel rådgivning med henblik på at gøre det lettere for boligejeren at energirenoverer (figur 15).

Figur 14. Kunne du finde på at benytte dig af en professionel rådgiver i forbindelse med renovering af din bolig?

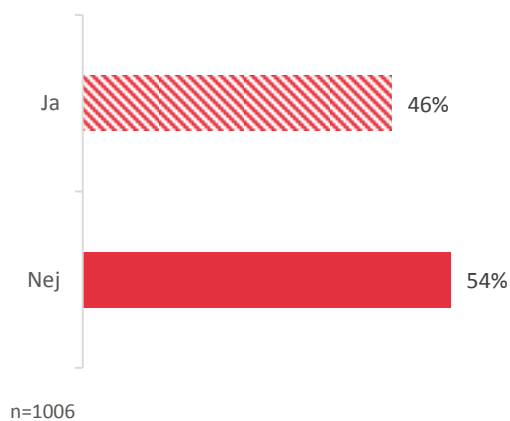


Figur 15: Har du hørt om BedreBolig-ordningen?

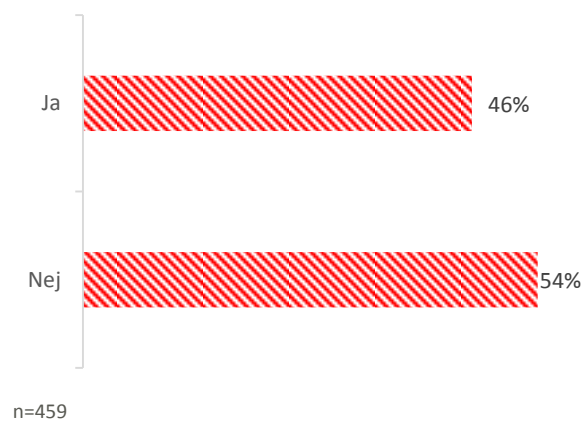


Figur 16 nedenfor viser, at 46 procent af boligejerne vidste, at de kunne se egne og andres energimærkning på internettet. Ud af denne gruppe, havde 46 procent været inde på internettet, for at se deres egen eller andres energimærkning (figur 17).

Figur 16. Vidste du, at man kan se sin egen eller andres energimærkning på internettet?



Figur 17. Har du været inde og se din egen eller andres energimærkning på internettet?



6. OM METODEN

Rapportens resultater er baseret på en telefonisk spørgeskemaundersøgelse blandt danskere, som i løbet af 2015 har købt en ejerbolig, som påkræver udarbejdelse af energimærkningsrapport i forbindelse med en åben handel. Undersøgelsen er gennemført i perioden fra den 16. december 2015 til den 6. januar 2016, og i alt 1.006 boligkøbere har besvaret spørgeskemaet. For ikke unødigt at påvirke respondenterne og i sidste ende undersøgelsens resultater blev undersøgelsens formål og indhold først respondenterne bekendt efter deres tilsagn om deltagelse.

Forud for dataindsamlingens opstart udarbejdede ENS et udkast til spørgeskema. Med henblik på at sikre indfrielsen af undersøgelsens hovedformål samarbejdede Epinion og ENS efterfølgende om færdiggørelsen af det endelige spørgeskema bestående af i alt 30 spørgsmål. Undersøgelsens kontaktgrundlag er tilvejebragt via www.boligsiden.dk, hvor adresser på solgte boliger i hele landet kan findes. Efter at have beriget adresserne med telefonnumre aktiverede Epinion i alt 4.428 tilfældigt udvalgte telefonnumre på husstande i målgruppen og opnåede kontakt til i alt 1.907 svarende til 43 procent. På denne basis blev gennemført 1.006 interview. Jf. figuren nedenfor ønskede 901 boligkøbere ikke at deltage i undersøgelsen.

Figur 18. Resultat af den telefoniske dataindsamling

Status	Antal	Andel (pct.)
Ikke opnået kontakt	2.521	57
Opnået kontakt	1.907	43
<i>I alt</i>	<i>4.428</i>	<i>100</i>
Gennemførte interview	1.006	53
Ønskede ikke at deltage	901	47
<i>I alt</i>	<i>1.907</i>	<i>100</i>

Figur 19. Antal og fordeling på region

Region	Antal	Andel (pct.)	Populationsfordeling (pct.)
Hovedstaden	231	23	37
Midtjylland	193	19	20
Nordjylland	189	19	9
Sjælland	190	19	16
Syddanmark	203	20	18
<i>I alt</i>	<i>1006</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

Det initiale udtræk af adresser viste en tydelig overvægt i andelen af bolighandler i hovedstadsregionen sammenlignet med landets øvrige regioner. For i den endelige stikprøve at sikre et tilstrækkeligt antal observationer – og dermed en tilstrækkelig 'kritisk masse' – fra alle landets regioner anvendtes en præstratificering af kontaktgrundlaget. Således blev dataindsamlingen kvoteret tilnærmelsesvist jævnt blandt de fem regioner på baggrund af oplysninger om postnummer for de handlede boliger. Jf. figur 19 ovenfor betød hensynet til opnåelsen af et tilstrækkeligt antal observationer altså særligt en overrepræsentation af Region Nordjylland på bekostning af Region Hovedstaden. Via vejning af data er det indbyrdes størrelsesforhold mellem regionerne efterfølgende bragt i overensstemmelse med populationen. Således er undersøgelsens regionale repræsentativitet sikret, både hvad angår antallet af observationer i hver enkelt region og størrelsesforholdet mellem regionerne.

EPINION

OM OS

Vi er et af Skandinaviens største konsulent- og analysefirmaer med kontorer i Danmark, Grønland, Norge, Storbritannien, Sverige, Tyskland, Vietnam og Østrig.

Vi er en mangfoldig arbejdsplads med internationalt perspektiv og samarbejdspartnere i hele verden og beskæftiger mere end 150 fastansatte medarbejdere og 500 interviewere.

Vi leverer skræddersyede undersøgelser, der sikrer et solidt grundlag for optimale beslutninger. Vores mål er altid at præsentere analyseresultater og yde rådgivning af højeste kvalitet.

EPINION KØBENHAVN

RYESGADE 3F
2200 KØBENHAVN N
T: +45 87 30 95 00
E: TYA@EPINION.DK
W: WWW.EPINION.DK

EPINION AARHUS

HACK KAMPMANNS PLADS 1-3
8000 AARHUS C
T: +45 87 30 95 00
E: TV@EPINION.DK
W: WWW.EPINION.DK