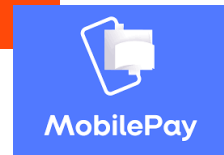






XXL



bookis

Stockholm

FOUNDED 2018

Førde

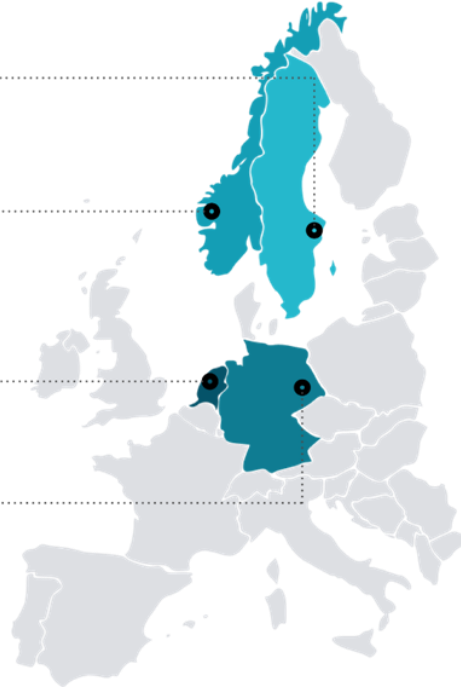
FOUNDED 2016

Amsterdam

FOUNDED 2022

Berlin

FOUNDED 2020



● Founded 2016

● 1.5 Mio. connected Devices

● > 1 Million Households

● Scandinavian Heritage

● +350 Employees

**Tibber – et (u)vanlig
strømselskap?**



Dette var utgangspunktet vårt før alt snudde

1/3 av alle
som bytter
valgte Tibber

Høyeste
vurdering og
preferanse i
kategorien

2-3x høyere
tillit enn
kategorien

Sett på
som det mest
innovative
selskapet i
kategorien

Sett på et
selskap som
endelig bryr
seg om
kundene

Faste inntekter

Salg av smarte produkter



Fast abonnementsavgift

49 kr

Strømbalanserings-tjeneste



Variable kostnader

Videresalg av strøm uten påslag med etterskuddsvis betaling



under, og negativ omtale på sosiale medier. Dette skader merkenavnet. Likviditetsutfordringen ved kjøp av strøm er nå blitt et inntektsproblem skriver Tor W.

KRONIKK
20. desember 2022 08:49

[Digitalisering](#)
[Innovasjon og entreprenørskap](#)

HVORFOR TIBBER GIKK FRA HELT TIL SKURK

Det hjelper ikke med en god forretningsidé når man går med kundenes sko på bena, skriver NHH-professor Tor W. Andreassen i Finansavisen.



TOR W. ANDREASSEN

Tor Wallin Andreassen er professor ved Institutt for strategi og ledelse og forsker ved senteret Digital Innovation for Growth, NHH.

Strømselskapet Tibber klarte noe ingen strømleverandør før har klart: å få begeistrede kunder. Kombinasjonen av null påslag på strømprisen og en brukervennlig mobilapp som ga kundene full kontroll og oversikt over strømforbruket, ga masse positiv omtale.

Nå befinner Tibber seg i en veritabel kundestorm.

Av Tibber-caset kan vi lære masse. For det første at veien fra helt til skurk er kort. Dette til tross for at selskapet hadde masse goodwill i banken hos begeistrede kunder. Forvandlingen fra kjærlighet til hat ligger på det psykologiske plan, og handler om tillit, empati og urett.

Dersom Tibber hadde vært mer følsom for valg av tidspunkt for fakturaendring og mer medgjørlig da frustrerte kunder ringte og klaget sin nød, ville man funnet en løsning hvor begge ga litt.

Utvikling i strømprisen over tid



**Øke påslaget på
abonnementet**

**Fakturere kundene
forskuddsvis**



E24 | Bers Akjelive Tips oss! E24+ Meny

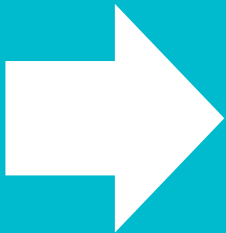
Strømprisene

Strømselskapet Tibber tar krisegrep

Nå ber Tibber-sjefen regjeringen følge i Sveriges fotspor og komme med stattlige lån til strømselskapene. – Det er samtlige forbrukere i Norge dette er snakk om, sier Edgeir Vårdal Aksnes.




IKKE NDE VALG. – Vi er fullstendig klar over at dette kommer brått på kundene våre, men vi har per i dag ingen annen måte å kunne sikre lavest mulig strømpris på, sier Tibber-sjef Edgeir Vårdal Aksnes. Foto: Siri Øverland Erksen / E24



E24 | Bers Akjelive Tips oss! E24+ Meny


Forbrukertilsynet: Tibbers krisegrep er lovbrudd

Forbrukertilsynet har varslet Tibber om at selskapet bryter loven, men vil ikke berytte seg av økonomiske sankjoner slik situasjonen er nå.




Slaktes av Forbrukerrådet

- Kunden har krav på 14 dagers varsel




Strømselskap må låne av kundene for å betale regningene sine

Kunder mottar nå skyldige regninger. – Følles som at julekulekjøper i grafikk.




Anbefaler Tibber-kunder som opplever dette å bytte «så fort som mulig»




Fikk regning på 13.000 for strøm han ikke har brukt

Strømselskapet Tibber begjerte i oktober å fakturere kundene sine for strøm de ikke hadde brukt. Da Håvard Reite (41) fikk strømregning på over 13.000 kroner for desember, sa det stopp.

Strømselskap krever dobbelt betalt i oktober - kan være ulovlig



FRIDATA



Et selskap jeg har høy tillit til



■ Tibber ■ Hafslund ■ Norgesenergi
■ Fortum ■ Fjordkraft

"Omdømmekollaps for Tibber"

Tibber overasket stort i 2022-undersøkelsen hvor de kom på tredjeplass totalt. De falt voldsomt i kundetilfredshet fra 2022 til 2023 etter at de endret faktureringen høsten 2022.

Økonomi --

Omdømmekollaps for Tibber

På Bytt.no har Tibber gått fra å være det best likte strømselskapet til å være rangert som nummer 104 av 110.

106	Europris	★★★☆☆	70,1	85,4
	Narvesen	★★★☆☆	70,1	84,2
108	Tibber	★★☆☆☆	69,9	75,5

Danske bank

Resultater 2022

Place	Selskap	Stjerner	Tilfredshet	Lojalitet
1	Finn.no	★★★★★	85,5	96,0
2	BMW	★★★★★	84,0	82,6
3	Tibber	★★★★★	83,4	87,1

Feedback



Tibber snur etter klagestorm og kundeflukt: – Må få vekk denne dritten

Fem måneder, en klagestorm og flere tapte kunder etter «kriseopret» i høst, har strømselskapet Tibber bestemt seg for å snu. Fra mars vil selskapet gå tilbake til «helt vanlig» etterskuddsfakturering av kundenes faktiske forbruk.



«Vi står for å snu tilbake til helt vanlig etterskuddsfakturering av kundenes faktiske forbruk.»

BNK | Nyheter | Sport | Kultur | Debatt | Utsagn | Meninger | Forbruker | Helse | TV | Bil | Ferie | Tips oss | E24+ | Meny

Tibber endrer omstridd praksis



TU | Energi | Løst | Jule | Kommunikasjon | Nyheter | Forbruker

BERGEN KOMMUNE

Bergen ligger på Bergens isbjørge og er et viktig energigrubelandskap og miljøbeholdt. Vi søker nå

Avdelingsleder

Se for mer info på [www.bergen.kommune.no](#)



Tibber stopper å fakturere kundene på forskudd



VG | VG LIVE | VGTV | VG+ | SPORT | TV-GUIDE | TIPS OSS

VG er et del av **Sjåbrevet**

Det er mye motivasjon i en MellomBar!

Snur etter kundeflukt

NYHETSDDI

- 08:14 Russisk trucke havner å ha to tyske flyplass
- 08:01 TYSKLAND 18 tyske soldater etter nazist-net
- 07:53 NEW ZEALAND

Dagens Nettavis

Kjø på E6: Tre biler i trafikkuhell

2

Snur etter klagestorm

tibber

Strømselskapet Tibber snur og endrer omstridd faktureringspraksis

Strømselskapet snur og går tilbake til å fakturere kundene på etterskudd. Flere kunder reagerte kraftig på faktureringsringen som kom i høst.

Russerne krever Nord Stream-bevis

Russland mener USA må bevise at de ikke sto bak eksplosjonene

Strømselskapet Tibber snur – avvikler forskuddsfakturering etter om-

Bergens Tidende | BT Magasinet | Sport | Økonomi | Meninger | Kultur

Gaule | Meny

Morgenbrif: Dette må du vite i dag

ABONNENT

Snur etter klagestorm og t: – Må få vekk denne

Les klage fra pårørende: «Mor døde alene på sykehjemmet. Vi ble ikke kontaktet om at hun lå på det siste.»

ABONNENT

Stavanger Aftenblad | Meninger | Sport | Kultur | Magasin | TIPS 05150

Gaule | Meny

Strømselskapet Tibber snur og endrer faktureringspraksis

ABONNENT

Knallsterkt sluttspurt avgjorde for medaljefagande

BA | Ingen kjenner Bergen som BA. Kun 1 kr for 1 måned!

Abonnementet fornyes automatisk til 179 kr per måned og løper til det slutt opp.

Tok nøklene fra bussjåfør: – Det så ut som om han var helt borte

Tibber endrer fakturering etter massiv kritikk

Finansavisen | Forside | Forum | Børs | Utsatt | Academy | Video | Podcast | Kategorier

Norwegian Q4:

Underskudd på 80 millioner

Tibber går tilbake til etterskuddsfakturering



Vegard Dahl
Allerede byttet tilbake til dere 🤔 Blir godt å komme hjem igjen 🙏🙏
Liker Svar 1 u

Joneid Stian
Kudos for å "keep things real"! Jeg ble også. Fordi appen deres knuser all motstand, og fordi jeg liker ånden deres. Noe denne unnskyldningen er med på å understreke 🙏 Men hadde ikke hatt noe problem med forskuddsfakturering som standard. Takk igjen 🙏
Liker Svar 1 u

Bjørnar Martin Skarsem Weines
Takk for den 🙏 skikkelig redegjørelse og unnskylding, dere vokser på det, og jeg er strålende fornøyd med Tiber 🙏
Liker Svar 1 u

Svanhild Høst
Voksent å innrømme feil. Mange som har mye å lære der 🙏
Liker Svar 1 u

Nina Karine Lindseth
Dette er til etterfølgelse . Bra håndtert feilbeslutning 🙏🙏🙏
Liker Svar 1 u

Svanhild Høst
Voksent å innrømme feil. Mange som har mye å lære der 🙏
Liker Svar 1 u

Roy Olsen
Dere fikk meg tilbake som kunde! Bra dere eier feilen deres!
Liker Svar 1 u

Things are
starting to
move again...

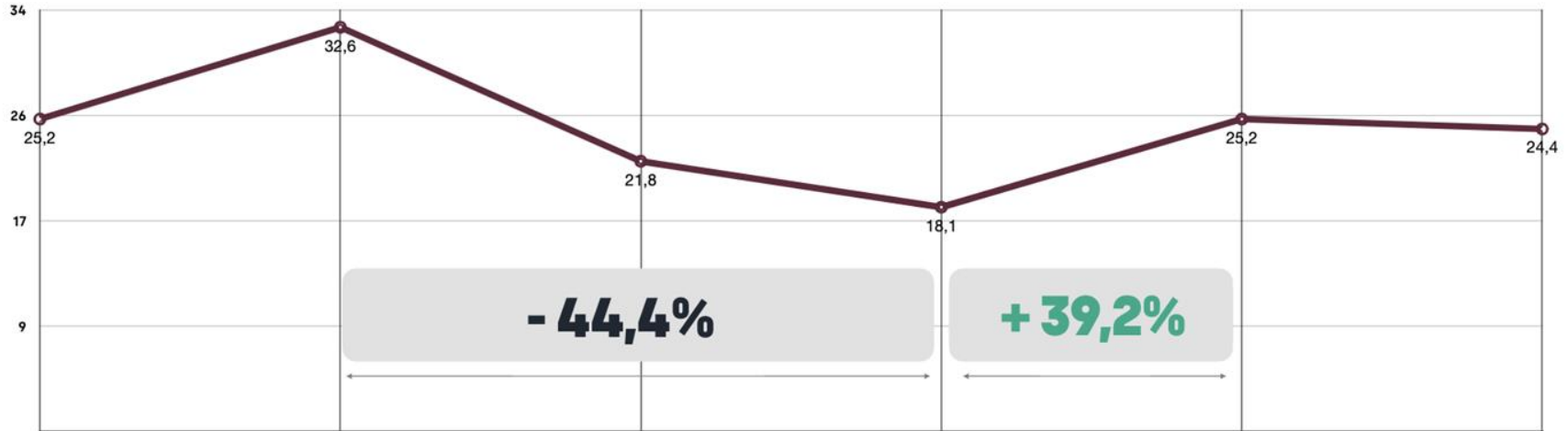


Preference Development | Norway



Consideration Development | Norway

↔ Consideration



Fokus

PR

**Markedsføring
og fokus på
driverne i
betalt**

**Styrke
verdiforslaget
vårt med
produktforbedrin
ger og stadig
innovasjon**

**Forvalte
det enorme
engasjementet
rundt Tibber**

MAKE TIBBER RELEVANT (AGAIN)

In order to stay ahead, **Tibber needs to disrupt again.** (value)

Step one is to make a **rather complex product into a no-brainer idea** (growth)

Putting the power in Your hands. Not for everyone, but for ME (brand strategy)

Tap into emotions – I feel clever ⚡

"I would like the majority of energy users to see Tibber as a door into something brand new.

They should enter the door with a feeling of excitement and curiosity and when they leave the room they should feel empowered."

D a n i e l L i n d é n , c o - f o u n d e r T i b b e r



That's how we
become a real
brand, to put the
focus on our
customers

TIBBER SLÅR GNISTER IGJEN ETTER ELLEVILL SNUOPERASJON – KLATRER 103 PLASSER PÅ PRESTISJEMÅLING

På halvannet år har strømselskapet snudd kundemismøye og dårlig omdømme, til å ha noen av Norges mest fornøyde kunder.

Publisert **03.39 08.05.2024** / Oppdater **03.39 08.05.2024**



Hei! :)

Blir det fortsatt mulig å førehåndsbetale for halve mnd fram i tid?:) Eg var jo superfornøgd med den nye/gamle ordninga med "spådd forbruk" halve mnd fram :)

**Kan man gjøre
alle fornøyd?**

Takk!