

A tall, lattice-structured metal tower for a high-voltage power line, silhouetted against a bright blue sky with scattered white clouds. Several power lines extend from the tower across the frame.

# NETTSELSKAPENE 2023

---

HVOR FORNØYDE ER  
NETTKUNDENE I NORGE?

# Hva svarer kundene når de får sette karakter på sine strømnettselskaper?

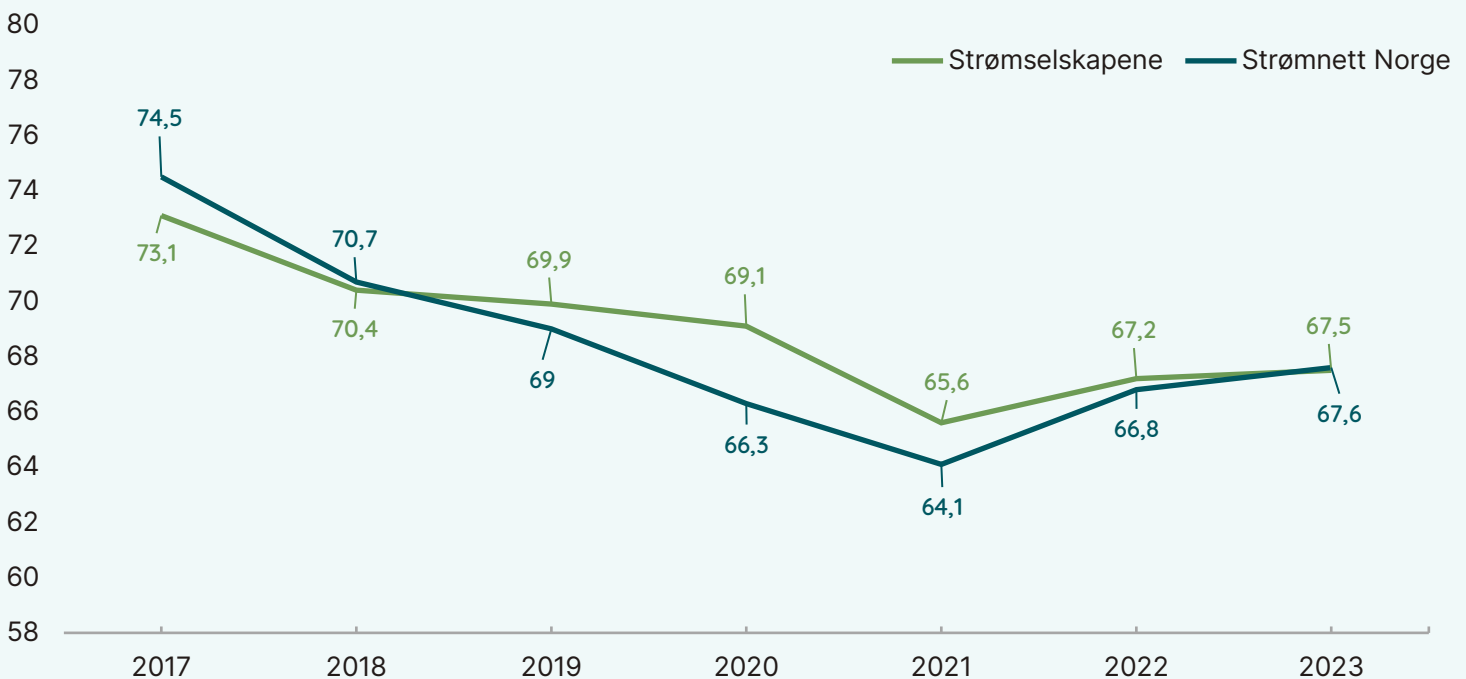
Stadig flere samfunnsprosesser digitaliseres og elektrifiseres, og et godt og velfungerende strømnett er svært viktig i så måte. Dette gjør at det norske samfunnet er avhengige av stabil tilgang på strøm til overkommelige priser. Behovet for mer strøm og ny nettkapasitet fortsetter å stige, noe som igjen stiller høyere krav og forventninger til nettselskapene. EPSI har i løpet av høsten gjennomført en ny kundeundersøkelse for å avdekke hvor fornøyde folk flest er med sine nettselskaper. Studien baserer seg på dybdeintervjuer med over 2000 personer rundt om i Norge, og undersøkelsen viser at kundetilfredsheten med nettselskapene styrker seg for andre året på rad.

Utviklingen i kundetilfredsheten med nettselskapene har historisk sett på mange måter fulgt utviklingen til

strømselskapene. Så er også tilfellet i år, og mye av de samme trendene vi ser innen strømsalg gjør seg også gjeldene for nettselskapene. Herunder blant annet at interaksjonen og kommunikasjonen mellom nettselskapene og kundene har gått mer tilbake til normalen etter økningen som følge av energikrisen i fjor.

Selv om det forekommer en del strømbrudd rundt om i Norge gjennom et år, så opplever de fleste husholdningene at nettselskapene leverer en stabil og sikker strømforsyning. Om vi sammenligner resultatene fra den norske studien med den svenske, fastslår EPSI-målingene at nordmenn også i år er vesentlig mer tilfredse med sine nettselskaper enn hva svenskene er.

**FIGUR 1** Kundetilfredsheten strømnettselskapene 2017-2023



## Var den økte forståelsen av nettleien kun midlertidig?

EPSI-studien har over flere år vist at kundene har slitt med å forstå hvordan prisen på nettleien beregnes. I tillegg har mange kunder vært forvirret og stilt spørsmålsteget ved hva nettleien faktisk går til. Dette har utvilsomt hatt en negativ effekt på kundetilfredsheten. Under fjoråret, hvor strømprisene nådde rekordhøye nivåer, viste både nettstudien og strømstudien at kunder i større grad fulgte med og oppga en større forståelse for markedskreftene og dynamikkene i strømbransjen.

Herunder viste strømnettstudien i fjor at flere enn noen gang tidligere oppga at de forsto hvordan nettleien ble beregnet. Årets studie viser at denne kunnskapen har svekket seg noe over det siste året. Dessverre må man kunne si, - fordi kunder som opplever at de forstår prismodellen er vesentlig mer tilfredse med nettselskapet sitt enn de som ikke gjør det. Det viser at kundenes evne til å fatte hvordan prisen beregnes styrker både tilliten og totalopplevelsen med nettselskapene.

## Om man har hatt strømbrudd er avgjørende, bare ikke så mye som før

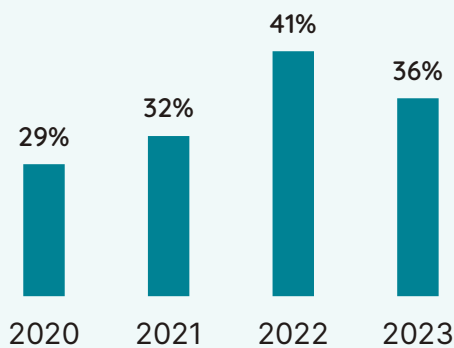
Historisk sett viser EPSI studien at andelen som har opplevd ett eller flere strømbrudd holder seg relativt stabilt på 35-40% av husstandene. Selv om de aller fleste strømbruddene fikses innen rimelig tid, er det

ingen tvil om at strømbrudd (planlagt eller ikke) har en negativ innvirkning på tilfredsheten til nettkundene. Interessant nok, så ses det at forskjellen i kundetilfredshet mellom de kundene som har hatt et strømbrudd eller ikke har tydelig minsket de siste par årene. Analysen viser nå at faktorer som omdømme og verdi for pengene har blitt viktigere, og at effekten av strømbrudd blitt mindre.

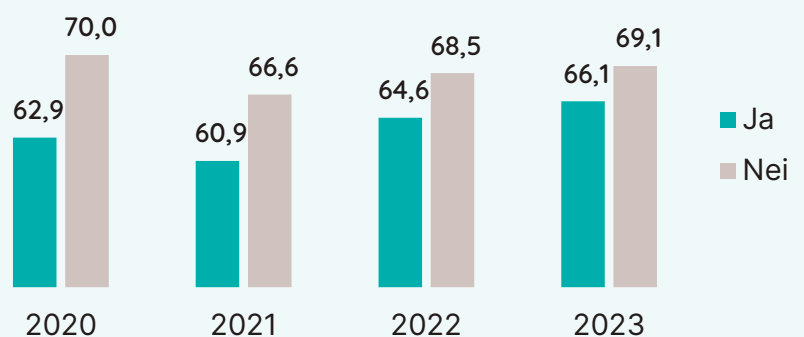
## Fortsatt en sterk kobling mellom strømsalg og nettleveransen

1. januar i fjor markerte et skifte i norsk kraftbransje. Da måtte mange nettselskaper som var tilknyttet et større konsern skifte navn, med det uttalte målet å skille nettselskapene tydelig fra øvrig aktivitet, herunder strømsalg. Resultatet har blitt at flertallet av nettselskaper i Norge har byttet navn. Dette har naturligvis skapt en del forvirring og en del kunder vi intervjuer oppgir det gamle navnet, altså navnet på kraftkonsernet eller kraftleverandøren når de blir bedt om å oppgi navnet på nettselskapet sitt. Målingen viser at dette setter sitt preg på tilbakemeldingene. Hvis en kunde oppgir at hen også er kunde av et strømselskap som tilhører samme kraftkonsern som nettselskapet, er denne kunden tydelig mer tilfreds totalt sett med sin nettleverandør. Så for disse kundene virker det til at kundeopplevelsen man har med nettselskapet sitt også påvirkes av den generelle oppfattelsen av strømlleverandøren.

**FIGUR 2** Andel som er godt kjent med hvordan nettleien beregnes:



**FIGUR 3** Kundetilfredshet splittet på om kunden har opplevd strømbrudd eller ikke det siste året



## NØKKELTALL Strømnettstudien privatmarked 2023

76%

Av respondentene opplever at det er lett å ha oversikt over strømforbruket sitt.

15%

Av kundene oppgir at de har mottatt informasjon om hvordan nettselskapet jobber med bærekraft.

34%

Har lastet ned strøm-appen til leverandøren sin.

41%

Av kundene oppgir å ha hatt strømbrudd i løpet av det siste året. Opp fra 38% i fjor.

### Den mindre nettselskapene er best

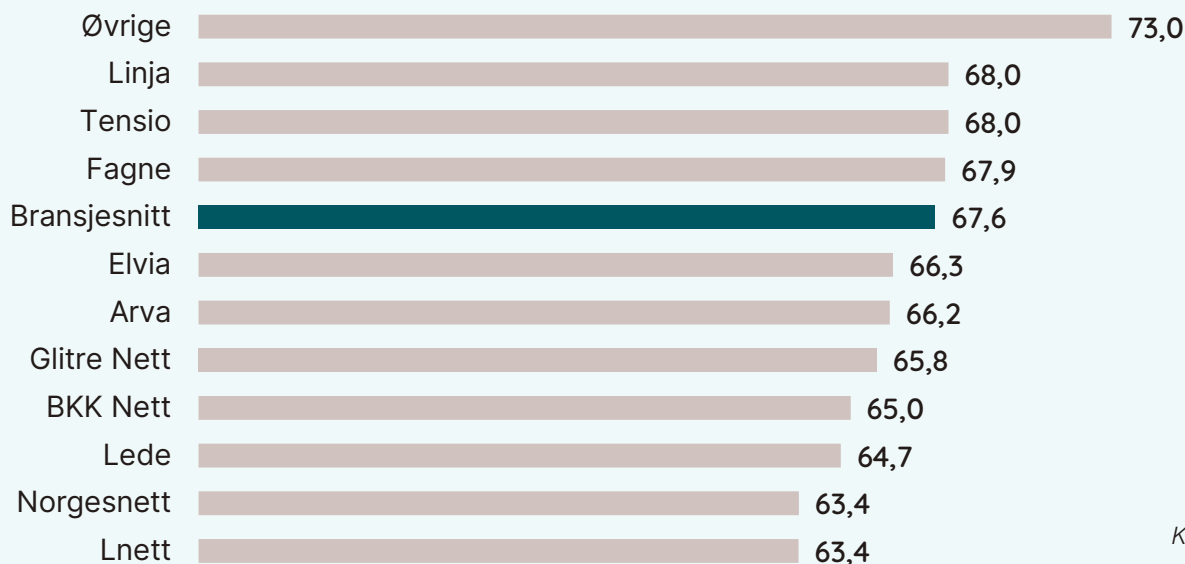
Ut av 94 nettselskaper i Norge dekker denne studien de 10 største. I årets kundeundersøkelse viser at de mindre nettselskapene som totalt sett får den beste tilbakemeldingen. Undersøkelsen fastslår at denne gruppen med nettselskaper lykkes med å holde kundene godt informert, og på å få kundene til å føle seg ivaretatt. Kundene føler en sterkere tilhørighet til disse nettselskapene enn hva tilfellet er for de største nettselskapene i Norge. Svarene viser også at kundene til disse øvrige nettselskapene mener at leverandørene er bedre enn de største aktørene på å ta sitt samfunns-

og bærekraftsansvar på alvor.

Blant de navngitt nettselskapene ses det at Linja, Tensio og Fagne får tilbakemeldinger som på forskjellige måter viser at de evner å levere en god kundeopplevelse for nettkundene sine. Elvia er nettselskapet som kan vise til best fremgang fra forrige måling.

Nederst finner vi Norgesnett og Lnett, hvor kundene føler seg mindre ivaretatt som kunde en hva snittkunden i Norge uttrykker, samt at prispersepsjonen har svekket seg.

FIGUR 4 Nettselskapene privatmarked 2023



\*Øvrige inkluderer blant annet selskaper som Linea, Vevig, Hallingdal Kraft Nett, Elinett og Føie



# Ønsker du mer innsikt fra studien?

Denne sammendraget er en oppsummering av en større datainnsamling blant over 2000 strømnetskunder. Undersøkelsen omfatter en rekke spørsmål som omfatter hele kundeopplevelsen, samt en god del kvalitativ informasjon gjennom fritekstsvar.

Den komplette bransjerapporten gjøres tilgjengelig i en interaktiv dashbordløsning hvor du som kunde får tilgang på resultater på alle spørsmål, historisk utvikling, fritekstsvar og mulighet for å sammenligne med andre aktører i bransjen.

Ønsker du mer innsikt og detaljerte tall per aktør i undersøkelsen, eller kanskje din bedrifts helt unike kundeundersøkelse tilpasset ditt selskap eller din bransje? Ta gjerne kontakt med oss:

## Kontakt:

Fredrik Høst, Daglig leder  
fredrik.host@epsi-norway.org  
+47 48 86 76 01

Sindre Brochmann, Senior forretningsutvikler  
sindre.brochmann@epsi-norway.org  
+47 45 87 01 92

## Om studien

Feltarbeidet er gjort av Norstat Norge/EPSI i perioden fra 22. september til 6. november. Totalt er det gjennomført 2193 intervjuer med privatkunder i alderen 18-85 år.

Kundetilfredsheten måles på en skala mellom 0-100. Generelt sett så har bransjer og bedrifter med en kundetilfredshetskår under 60 store vanskeligheter med å motivere kundene til å bli, mens resultater over 75 peker på en sterk relasjon mellom leverandør og kunde.

Ønsker du å lese mer om EPSI kan du gjøre det her: [Om EPSI](#)

Ønsker du å lese mer om hvordan vi måler kundetilfredshet finner du dette her: [Om kundetilfredshet](#)