

A long-exposure photograph of a road at night, showing light trails from vehicles. The road curves into the distance, with white light trails on the left side and red light trails on the right side. The background is dark with some trees and a starry sky.

# LADEOPERATØRENE 2024

---

HVOR FORNØYDE ER ELBILISTENE  
MED LADEOPERATØRENE I NORGE?

# Dette er elbilistenes dom over ladeoperatørene

1200  
Dybde-  
intervjuer

Sept - okt  
2024

Intervju-  
periode

Drøyt 60  
Spørsmål

Elektrifiseringen av personbilparken i Norge har hatt en imponerende fremgang. Tall fra Opplysningsrådet for veitrafikken (OFV) viser at det i september 2024 for første gang er flere elbiler enn rene bensinbiler på norske veier. Drøyt hver fjerde personbil i Norge er nå en elbil, og 96 % av nybilsalget er elbiler. Dette plasserer Norge blant de ledende landene i overgangen til en elektrisk bilpark.

Med stadig flere elbiler på veiene blir gode lademuligheter avgjørende. Norske elbilister trenger pålitelige ladeløsninger både hjemme og langs veiene. Utviklingen går raskt, og antallet offentlig tilgjengelige ladepunkter øker stadig. Per oktober 2024 viser tall fra NOBIL at det finnes drøyt 9000 hurtigladdere i Norge, mer enn dobbelt så mange som i 2021, da EPSI først målte kundetilfredsheten med ladeoperatørene, og 17 % flere enn i fjor. Dette har gitt bedre tilgjengelighet for lading langs norske veier, og antallet biler per lader er nå lavere enn noen gang – noe som er gode nyheter for elbilistene.

EPSI har høsten 2024 gjennomført en ny undersøkelse, den fjerde i rekken, for å avdekke hvor fornøye elbilistene er med

ladeoperatørene langs norske veier. En tilsvarende måling er gjennomført i Sverige og Finland. Resultatene viser at norske ladekunder i snitt er mindre fornøye enn tidligere år. Tilbakemeldingene viser at alle ladeoperatørene, med unntak av Circle K, har en kundetilfredshet og lojalitet som ligger lavere enn hva tilfellet var i fjor. Norske ladekunder er dessuten mindre fornøye enn hva tilfellet er i Sverige og Finland.

## Ladevaner

Selv om tilgjengeligheten på hurtigladestasjoner har økt betraktelig, benytter elbilistene hovedsakelig andre lademåter. Hjemmelading er den mest brukte formen, og i tillegg finnes et voksende antall destinasjonsladere på hoteller, parkeringshus, arbeidsplasser og andre offentlige steder, som gir flere alternativer for lading utenfor hjemmet. Ifølge beregninger fra Europower står hurtiglading for drøyt 10 % av elbilenes totale energiforbruk. Offentlige hurtigladestasjoner benyttes primært av dem som kjører lengre distanser eller ikke har mulighet til hjemmelading.

## NØKKELTALL Ladeoperatørene 2024

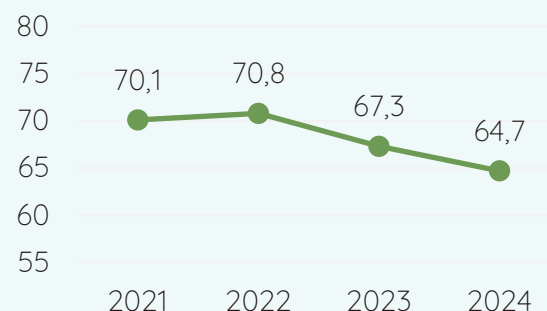
39%

Opplever at ladenettverket til deres ladeoperatør er stort nok til å dekke deres ladebehovet, mens 38% oppgir at ladenettverket er delvis stort nok.

52%

Opplever at det er vanskelig å sammenligne ladepriiser mellom de ulike ladeoperatørene

FIGUR 1 Kundetilfredshet med ladeoperatørene 2021-2024



Undersøkelsen avdekker videre at elbilistene i stor grad velger ladestasjon basert på tilgjengelighet og praktiske hensyn, heller enn lojalitet til én operatør. Flesteparten har ladet hos flere forskjellige ladeoperatører det siste året, og en god del kunder oppfatter operatørene som stort sett likeverdige når det kommer til kvalitet og pris. Tesla-kundene skiller seg dog ut med å ha de mest trofaste og lojale kundene.

### Vedlikehold og driftsutfordringer

Kundetilfredsheten med ladeoperatørene har gått ned. Som i fjor viser årets undersøkelse at kundene etterlyser bedre vedlikehold og raskere utbedring av defekte ladere. Selv om antallet hurtigladere har økt betydelig, og færre kunder opplever kø, er det fortsatt mange som fra tid til annen møter på kø ved ladestasjonene. Dette har en negativ innvirkning på kundeopplevelsen. Av dem som møter på kø på en ladestasjon, velger 43% å kjøre videre til en annen ladestasjon. Kø og ventetid påvirker kundeadferden, og det er dessuten en del kunder som etterspør et køsystem for å unngå sniking.

For ladeoperatørene er det viktig å merke seg at gjentatte driftsproblemer skader deres omdømme. Elbilistenes forventninger til ladeoperatørene har over tid svekket seg, og for mange dårlige opplevelser kan føre til at kundene aktivt unngår operatører de opplever som upålitelige.

### Pris og betalingsløsninger

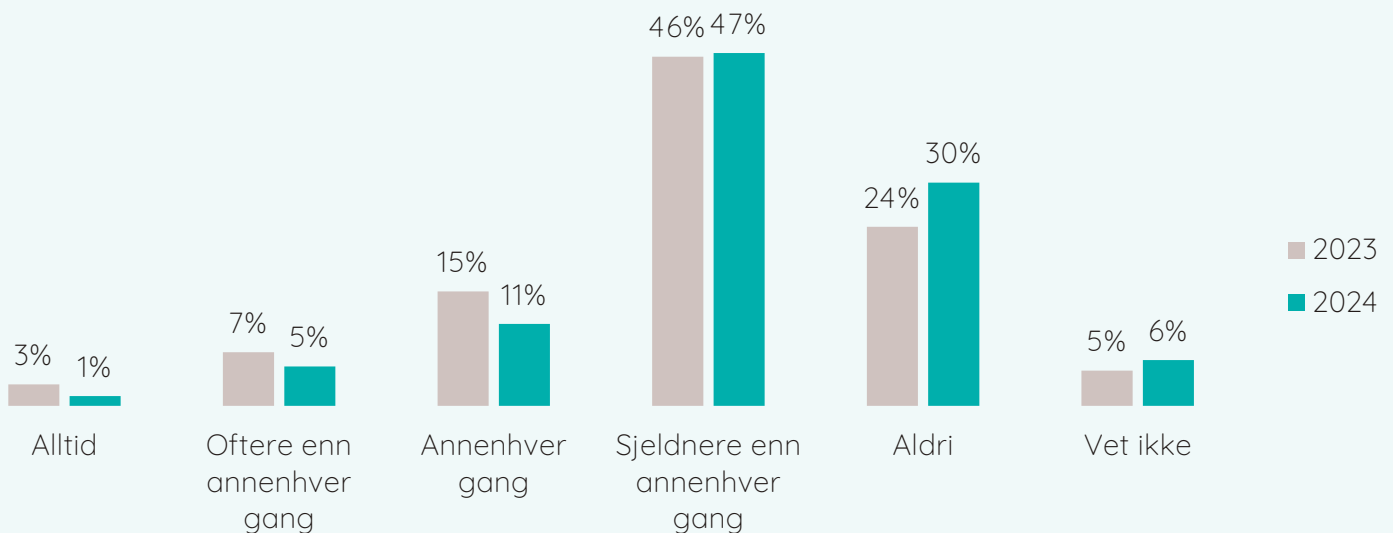
I fjorårets undersøkelse oppga mange kunder at hurtiglading hadde blitt dyrt. Pris er fortsatt et viktig tema for mange, selv om prisoppfatningen nå har stabilisert seg noe. Likevel opplever kundene at verdien for pengene er betydelig dårligere enn i 2021 og 2022. Mange føler at operatørene er raske til å øke prisene når strømprisene stiger, men trege med å redusere dem når strømprisene synker, noe som bidrar til å svekke tilliten til ladeoperatørene.

Mange kunder etterlyser fortsatt muligheten til å betale med kort direkte på ladestasjonen (tap-and-pay). Selv om flere ladestasjoner nå tilbyr kortbetaling, er det fortsatt mange som ikke gjør det. Én av fem ladekunder rapporterer at de synes det er vanskelig å betale for lading.

### Lite interaksjon mellom leverandør og kunde

Undersøkelsen stiller også spørsmål rundt kundekommunikasjonen fra ladeoperatørene og hvorvidt ladekundene har vært i kontakt med sin leverandør. Resultatene viser at det sjelden er kontakt mellom kundene og operatørene. Det er her verdt å nevne at EPSI studier generelt viser at kontakt mellom kunde og leverandør stort sett bidrar positivt til kundeopplevelsen.

FIGUR 2 Hvor ofte har du opplevd kø ved {XX} sine ladestasjoner det siste året?



«For fjerde året på rad er det Tesla Supercharger som er den ladeoperatør en elbilistene er mest fornøyd med»

Det er også tilfellet i denne bransjen, for ladekunder som er i kontakt med eller mottar kommunikasjon fra sine ladeoperatører er tydelig mer tilfredse. Men med bare 12 % som har vært i kontakt og 16 % som har mottatt kommunikasjon, er den positive effekten begrenset. Dette viser at relevant kundekommunikasjon ikke bare er en mangelvare i bransjen, men også en mulighet for ladeoperatørene til å styrke kundeopplevelsen og øke tilfredsheten.

Tesla Supercharger er kundenes favoritt

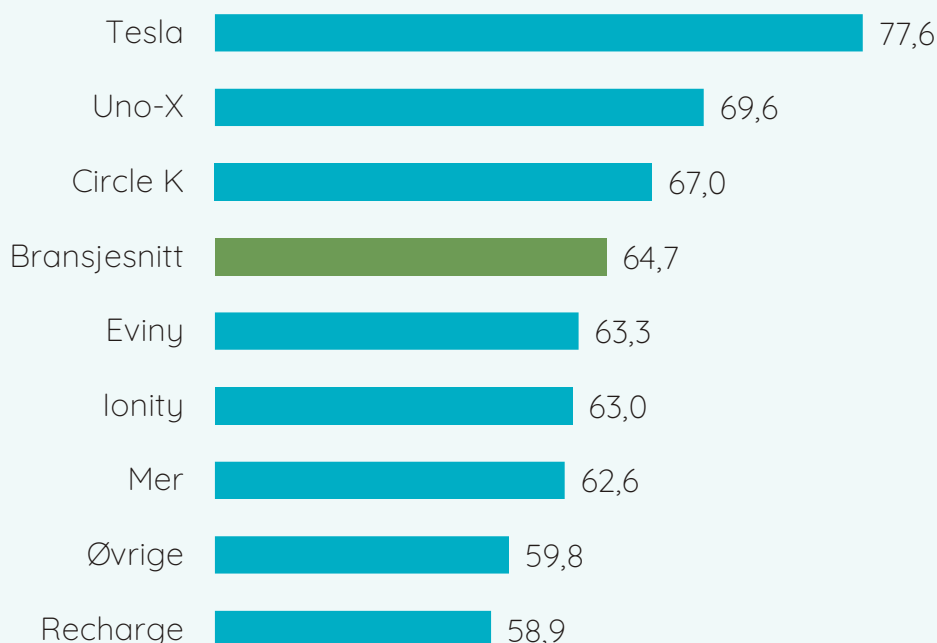
Undersøkelsen av ladeoperatørene i Norge viser for fjerde året på rad at Tesla Supercharger er den ladeoperatøren elbilistene er mest fornøyd med. Kundetilfredsheten er fortsatt svært høy, men har likevel falt merkbart sammenlignet med i fjor. Kvaliteten på selve ladeopplevelsen vurderes fremdeles som best i klassen, og Tesla skårer også bra på pris. Målingen viser derimot at ladegiganten

vurderes langt dårligere når det gjelder å ta samfunnsansvar. Tilliten til merkevaren har fått en tydelig knekk det siste året, og kundene omtaler Tesla på en langt mindre positiv måte enn tidligere.

Uno-X, som er med i undersøkelsen for første gang, markerer seg med en solid andreplass. Kundene synes at ladeprosessen hos Uno-X er enkel og intuitiv, og at ladehastigheten er meget god. Uno-X får også gode tilbakemeldinger på pris, og kundene opplever bra med verdi for pengene.

Recharge oppnår den laveste kundetilfredsheten blant ladeoperatørene som er målt i denne undersøkelsen. Kundene opplever fortsatt en god del kø og driftsproblemer på Recharge sine ladestasjoner. I tillegg oppfattes Recharge som minst konkurransedyktig på pris, og ladeopplevelsen står ikke helt i stil til forventningene. Kundene ønsker seg dessuten tydeligere prisinformasjon og enklere betalingsløsninger hos Recharge.

FIGUR 3 Ladeoperatørene 2024



\*Øvrige inkluderer blant annet selskaper som E.ON, Lyse og Kople



## Ønsker du mer innsikt fra studien?

Vårt oppdrag er å hjelpe bedrifter med å yte bedre ved å fordype oss i kundenes opplevelser av virksomheten. Vi tror sterkt på at gode relasjoner til kunder skaper vellykkede organisasjoner med solide resultater. Denne rapporten oppsummerer en omfattende datainnsamling blant 1200 ladekunder, og dekker både kvalitative og kvantitative spørsmål.

Om du er interessert i mer informasjon og innsikt kan vi tilby en bransjerapport som gir tilgang til dyptgående analyser og resultater, historiske utviklinger, fritekstsvar og muligheter for sammenligning med andre aktører i bransjen.

Ønsker du ønsker en prat om denne studien eller andre studier vi har gjort, er det bare å ta kontakt med oss i EPSI.

### 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

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](#)