

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 2024

HVOR FORNØYDE ER
NETTKUNDENE I NORGE?

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

1961

Dybde-
intervjuer

Okt/Nov
2024

Intervju-
periode

Drøyt 60

Spørsmål

Elektrifiseringen av samfunnet fortsetter, og et pålitelig strømnett er noe vi alle er avhengige av. Strøm og nettleie anses som samfunnskritisk infrastruktur, og behovet for mer strøm og økt nettkapasitet vokser, noe som stiller høyere krav og forventninger til nettselskapene. I høst har EPSSI Rating gjennomført en ny undersøkelse for å kartlegge kundetilfredsheten med nettselskapene. Studien bygger på intervjuer med 1961 personer og husholdninger over hele Norge, og resultatene viser en nedgang i tilfredsheten.

Historisk sett har utviklingen i kundetilfredsheten for nettselskaper ofte fulgt samme trend som for strømselskaper, men i år ser vi en avvikende utvikling. Mens tilfredsheten med strømselskapene holder seg stabil, har vurderingen av nettselskapene falt med over 4 poeng. Sammenlignet med resultater fra tilsvarende

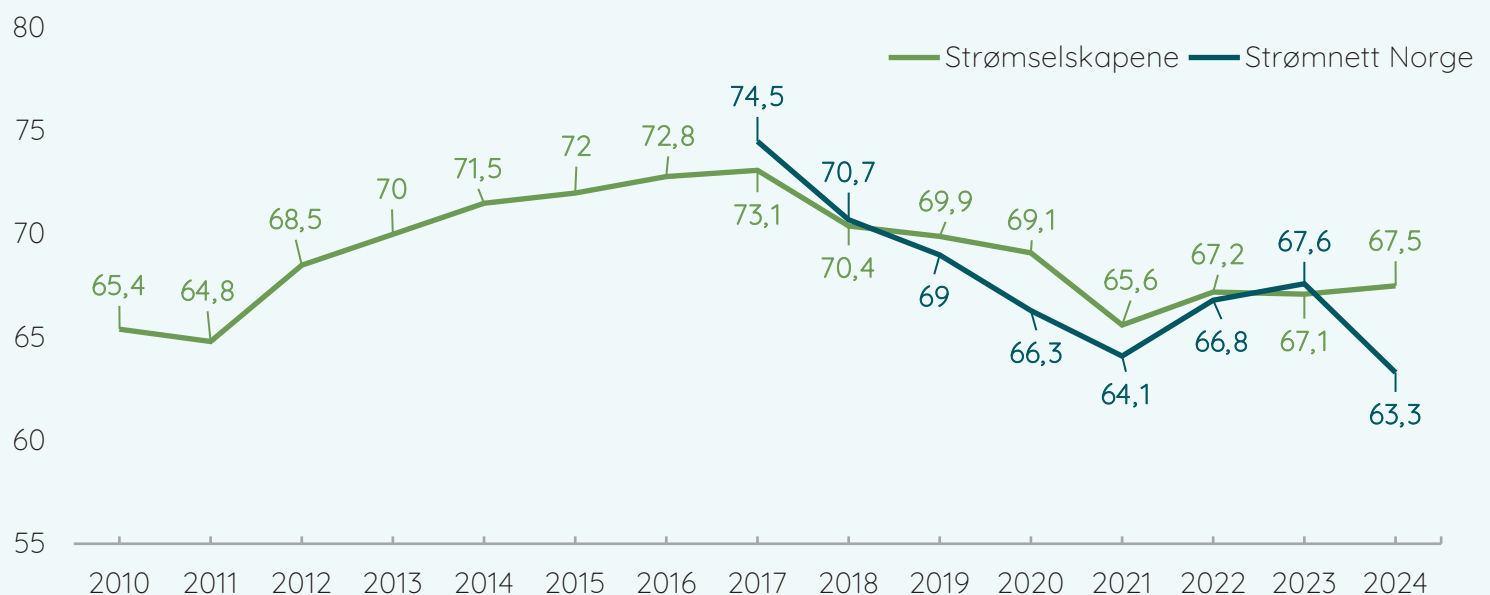
måling i Sverige, viser EPSSI-målingene at nordmenn fortsatt er tydelig mer fornøyde med sine nettselskaper enn svenskene.

Nettleien oppleves som dyr

Nettleien varierer mellom nettselskapene, og mange har økt prisene den siste tiden. I følge ferske tall fra SSB har nettleien steget med 16% fra 2. kvartal til 3. kvartal, og nettleien utgjorde i 3. kvartal den største delen av husholdningenes totale strømutfgifter. Mange tilbakemeldinger i studien peker på at nettleien oppleves som høy, noe som skaper misnøye i en tid med økende levekostnader.

Det er mye som tyder på at norske husholdninger må belage seg på høyere kostnader til drift, vedlikehold og utbygging av strømnettet framover. Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE) anslår at nettleien kan øke med nesten 25 % fram mot 2030.

FIGUR 1 Kundetilfredsheten strømnettselskapene 2017-2024



Manglende forståelse for hva nettleien går til og hvordan prismodellen er

EPSI-studien viser at det er mange kunder som er usikre på hva nettleie faktisk er. Nesten halvparten av kundene svarer at de ikke vet hva de betaler for gjennom nettleien, og disse kundene er merkbart mindre fornøyde med nettselskapet sitt. Analysen viser at mangelen på innsikt i hva nettleien dekker, bidrar til en negativ opplevelse og lavere tillit til nettselskapene.

Parallelt avdekker studien at kundene i stor grad mangler forståelse for prismodellen knyttet til nettleie. Dette fører til at mange opplever nettleien som urimelig, og mer som en måte å skattlegge folk på. Bare litt over en tredjedel av kundene oppgir at de forstår hvordan nettleien beregnes, og resultatene viser at disse kundene er tydelig mer fornøyde enn de som mangler denne forståelsen. Dette viser at innsikt i prisberegningen og hva nettleien går til ikke bare styrker den totale kundeopplevelsen, men også tilliten til nettselskapene.

Behov for bedre informasjon

Denne manglende forståelsen for nettleien kan fort føre til at kundene blir skeptiske til nettselskapene. Når de ikke forstår hva de betaler for, eller hva

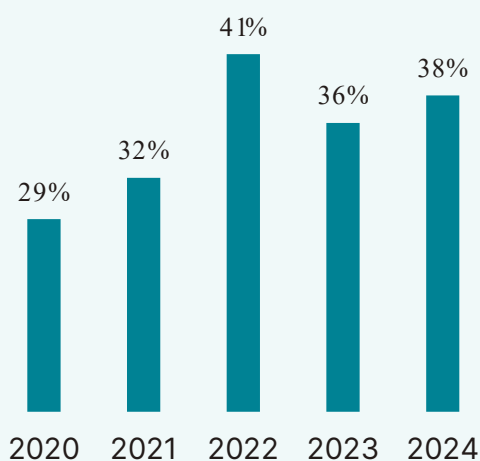
nettleien brukes til, kan det føre til en svekket tillit og en følelse av misnøye med nettselskapene. Studien peker derfor på et økende behov for bedre og mer tydelig kundekommunikasjon i bransjen. Regelmessig informasjon om hva nettleien faktisk dekker, hvilke investeringer som gjøres i strømmettet, og hvordan dette faktisk kommer kundene til gode, kan motvirke skepsis, bygge tillit og styrke kundeopplevelsen.

Strømstans: Mindre avgjørende for kundetilfredsheten enn før

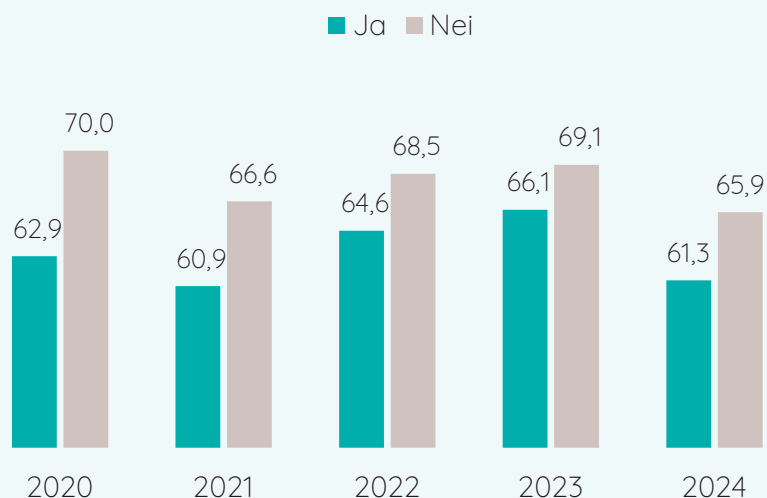
EPSI-studien viser en økning i andelen husholdninger som har opplevd strømbrudd sammenlignet med tidligere år. Halvparten av husholdningene rapporterer at de har hatt ett eller flere strømbrudd det siste året. Selv om strømstans ofte har en negativ innvirkning på kundeopplevelsen, ser det ut til at effekten er mindre betydelig nå enn for fem år siden. Ja, tilfredsheten er lavere blant de som har opplevd strømbrudd, men analysen viser at den negative effekten reduseres dersom kundene opplever god informasjon og rask utbedring.

Til tross for at mange har erfart strømstans, anser flertallet av norske husholdninger nettselskapene som pålitelige leverandører som sikrer en stabil strømforsyning.

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



30%

Oppgir å ha fått strømsparetips i løpet av det siste året

51%

Av kundene oppgir å ha hatt strømbrudd i løpet av det siste året.

De mindre nettselskapene har de mest fornøyde kundene

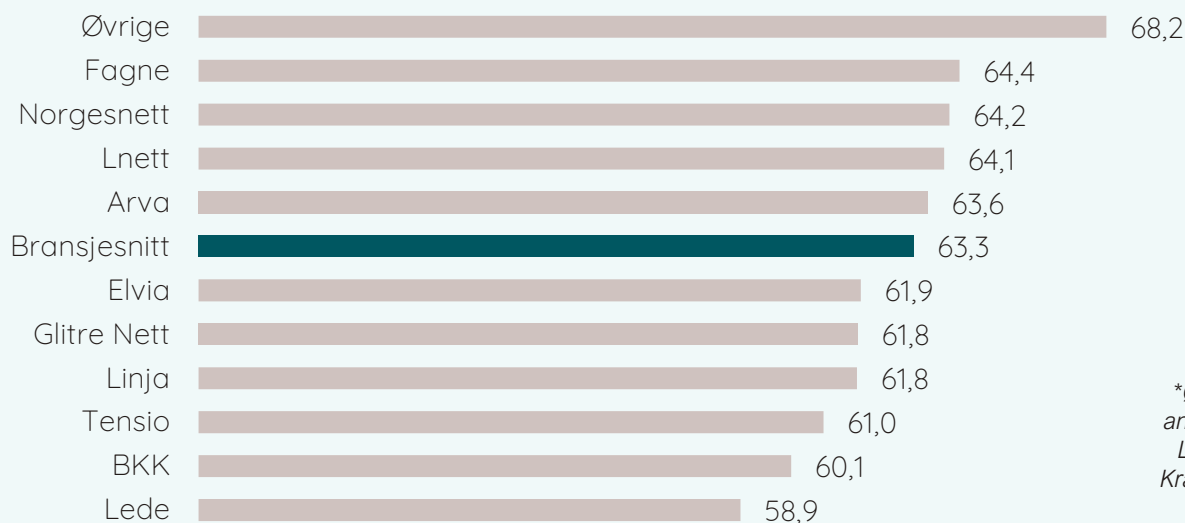
Av de 85 nettselskapene i Norge dekker denne studien de 10 største. Årets kundeundersøkelse viser at de mindre nettselskapene totalt sett får de beste tilbakemeldingene. Denne gruppen, som inkluderer en rekke ulike aktører, lykkes bedre med å holde kundene godt informert og til å føle seg ivaretatt. De oppleves som enkle å forholde seg til og innfrir i større grad kundenes forventninger. De mindre nettselskapene oppleves som mer tilgjengelige og pålitelige, med høy kundeservicekvalitet, og mange kunder rapporterer en sterkere tilhørighet til disse selskapene sammenlignet med de største aktørene i Norge. Undersøkelsen viser også at de mindre nettselskapene skiller seg positivt ut når det gjelder å vise at de tar sitt samfunnsansvar på alvor. Blant de store nettselskapene får også Fagne, Norgesnett og

Lnett relativt gode tilbakemeldinger. De skårer høyt på pålitelighet og evnen til å levere en stabil og sikker strømforsyning i sine områder.

Blant de store nettselskapene er det Fagne, Norgesnett og Lnett som får de beste tilbakemeldingene. De skårer høyt på pålitelighet og evnen til å tilby en stabil og sikker strømforsyning i sine områder.

Det er i år Lede som får den svakeste tilbakemeldingen fra sine nettkunder. Selv om kundene i det store og hele opplever at Lede leverer en stabil og sikker strømforsyning i sitt område, føler Lede kundene at de får mindre for pengene. Innbyggerne føler seg dårligere ivaretatt hos Lede enn hos andre nettselskaper, og mange kunder etterlyser mer informasjon, bedre digitale løsninger og enklere kundeforhold.

FIGUR 4 Nettselskapene privatmarked 2024



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



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 analyse av intervjuer med 1961 nettkunder rundt om i Norge, og baserer seg på 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](#)