



LADEOPERATØRENE 2025

HVOR FORNØYDE ER ELBILISTENE
MED LADEOPERATØRENE I NORGE?

Dette er elbilistenes dom over ladeoperatørene

1485

Dybde-
intervjuer

Sept - okt
2025

Intervju-
periode

Drøyt 60

Spørsmål om
lade-
opplevelsen

EPSSI har høsten 2025 gjennomført en ny måling av kundetilfredshet blant elbilister som benytter ladeoperatørene langs norske veier. Etter flere år med tydelig nedgang viser årets undersøkelse en positiv utvikling. Samlet sett øker kundetilfredsheten til 67,5, opp fra 64,7 i fjor.

Utviklingen skjer i en periode hvor både antallet elbiler og ladeinfrastrukturen fortsetter å vokse. Ifølge opplysningsrådet for veitrafikken var det ved utgangen av første halvår 2025 registrert over 900 000 elbiler i Norge. Antallet hurtig- og lynladere har samtidig økt markant siden 2022, og det er i dag i overkant av 10 000 hurtigladere her til lands (Nobil, 2025).

Selv om utbyggingen har forbedret tilgjengeligheten, viser målingen at kundene fortsatt møter en fragmentert leverandørstruktur. Mange benytter derfor flere operatører parallelt, og valg av ladestasjon styres i stor grad av tilgjengelighet og praktiske hensyn, snarere enn lojalitet til én aktør.

Ladeopplevelsen for elbilistene har samtidig

blitt bedre. Studien avdekker færre problemer, mindre frustrasjon over kompliserte ladeprosesser og lavere klageandel enn tidligere. Samlet sett peker utviklingen mot en bransje i positiv endring, der økt kapasitet og mer brukervennlige tjenester gir en jevnere og mer effektiv ladeopplevelse.

Samtidig forblir kundelojalitet en utfordring i et åpent og sterkt prisdrevet marked. Sammenlignet med målingen i fjor viser samtlige ladeoperatører en positiv utvikling i kundetilfredsheten, men analysen tyder på at kunderelasjonene fortsatt ikke fremstår som spesielt sterke. Mange elbilister opptrer mer pragmatisk enn relasjonelt i valg av ladested.

Etter hvert som utbyggingstakten avtar, vil konkurransen om kundene i økende grad dreie seg om enkelhet, pålitelighet, pris og lokasjon. Bransjens løft i 2025 gir dermed et tydelig signal: teknisk kvalitet og godt utbygget ladeinfrastruktur er nødvendige forutsetninger for fornøyde kunder – men ikke tilstrekkelig for å bygge lojalitet over tid.

NØKKELTALL Ladeoperatørene 2025

42%

Opplever at ladenettverket til deres ladeoperatør er stort nok til å dekke deres ladebehovet, mens 37% oppgir at ladenettverket er delvis stort nok.

47%

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

FIGUR 1 Kundetilfredshet med ladeoperatørene 2021-2025



Ladeopplevelse og tilgjengelighet

En sentral forbedring i 2025 gjelder opplevd brukervennlighet og kapasitet ved ladestasjonene. Kundene opplever i større grad enn tidligere at det er tilstrekkelig med tilgjengelige ladepunkter, og at disse fungerer som de skal. Dette bidrar til å redusere frustrasjon, særlig blant de som lader regelmessig. Om lag 40 prosent av kundene mener ladenettverket til ladeoperatøren dekker behovet fullt ut, mens 37 prosent svarer delvis. Dette viser at dekningen fortsatt ikke oppleves som komplett, noe som forklarer hvorfor mange benytter flere operatører parallelt.

Utfordringer i ladehverdagen

De tydeligste utfordringene for elbilistene ved lading knytter seg til ladepunkter som er ute av drift. Når dette fører til kø og ventetid, oppleves situasjonen som særlig frustrerende. Nesten halvparten av kundene oppgir at de i slike tilfeller velger å kjøre videre til en annen stasjon når slike problemer oppstår, noe som viser lav toleranse for driftsavvik.

I tillegg trekker mange frem at det er vanskelig å holde oversikt over de ulike appene som tilbys. Dette bidrar til at det er til tider kan være utfordrende å komme i gang med ladingen.

Konkurranse og opplevd differensiering

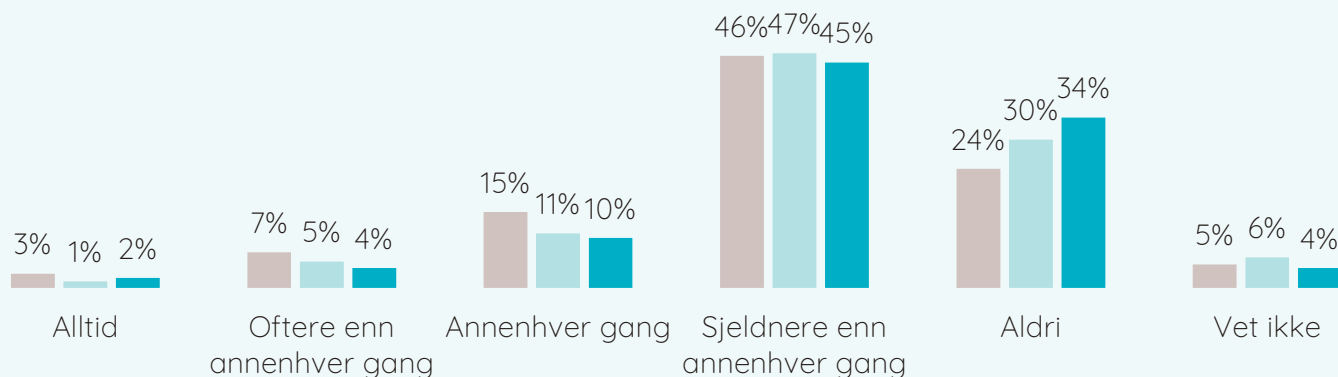
Selv om bransjen samlet sett løfter seg, er det tydelige forskjeller mellom de ulike ladeoperatørene. Særlig når det gjelder prispersepsjon, varierer tilbakemeldingene betydelig mellom aktørene. Nær halvparten av kundene oppgir at det er vanskelig å sammenligne ladepriser, og mange mener at prisinformasjonen ikke kommuniseres tydelig nok. Til tross for dette – eller kanskje nettopp på grunn av det – opplever elbilistene klare forskjeller i pris per kilowattime mellom leverandørene. Dette er et område flere operatører bør adressere, ettersom godt over halvparten av kundene oppgir at pris har stor betydning for valg av ladeoperatør.

Kontakt og kommunikasjon

Som i tidligere målinger viser også årets resultater et lavt nivå av kundeinteraksjon. Kun 12 prosent oppgir å ha vært i kontakt med sin ladeoperatør det siste året, og kommunikasjonen fra leverandørene fremstår fortsatt som begrenset. Dette kan tyde på at tjenestene fungerer godt i det daglige, men gjør samtidig operatørene lite synlige i kundenes bevissthet. Selv om ladeopplevelsen er blitt bedre, oppleves mange av leverandørene fortsatt som anonyme. For å styrke relasjonen til kundene må operatørene i større grad vise tilstedeværelse og tilgjengelighet, for god kommunikasjon og proaktivitet er sentrale drivere for både tilfredshet og lojalitet.

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

■ 2023 ■ 2024 ■ 2025



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

Tesla Supercharger er elbilistenes favoritt

Alle ladeoperatørene som inngår i årets måling viser en mer eller mindre positiv utvikling sammenlignet med fjoråret.

Tesla Supercharger fortsetter å ligge øverst i målingen og er for femte året på rad den ladeoperatøren elbilistene er mest fornøyd med. Tesla får særlig høy vurdering på pris, kvaliteten på selve ladeopplevelsen og brukervennlighet. De digitale løsningene vurderes som overlegne i bransjen.

Samtidig er det verdt å merke seg at kundene omtaler Tesla i mindre positive ordelag enn tidligere. Selskapet får fortsatt lave vurderinger når det gjelder samfunnsansvar, og tillitssvikten som ble målt i fjor er fremdeles tydelig – uten at dette har hatt vesentlig innvirkning på elbilistenes ladeopplevelse.

Uno-X skårer godt

Uno-X markerer seg også i år med god

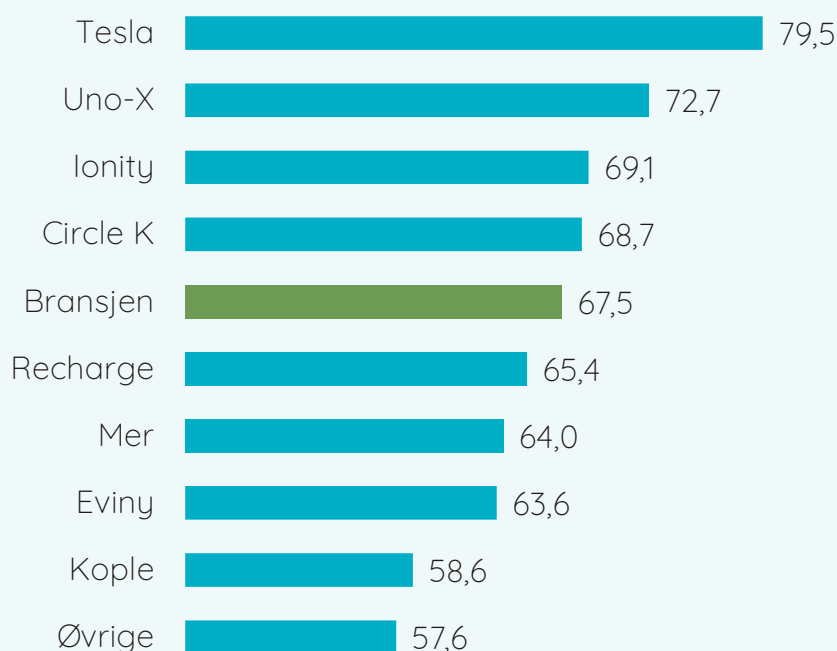
kundetilfredshet og en solid andre plass. Kundene opplever ladeprosessen som enkel og intuitiv, og ladestasjonene fungerer som forventet. Uno-X får dessuten gode tilbakemeldinger på pris, og oppfattes som en pålitelig leverandør som gir god verdi for pengene.

Klar fremgang for Recharge og Ionity

Blant de øvrige aktørene utmerker ReCharge og Ionity seg med tydelig fremgang. Begge oppnår en markant økning i kundetilfredshet, særlig knyttet til bedre drift og ladestasjoner som i større grad fungerer som forventet.

Samlegruppen med de mindre operatørene kommer samlet sett svakest ut. Disse aktørene scorer lavere på enkelhet i ladeprosessen, oppleves å ha svakere kapasitet på stasjonene og vurderes som mindre konkurransedyktige på pris.

FIGUR 3 Ladeoperatørene 2025



**Øvrige inkluderer blant annet selskaper som E.ON, ST1, Ragde Charge og Lyse*



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 1485 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](#)