



MOBILSTUDIEN 2025

HVA ER STATUS PÅ
KUNDETLIFREDSHETEN TIL
MOBILSELSKAPENE I NORGE?

Norske mobilkunder er godt fornøye

2269

Dybde-
intervjuer

Aug/Sept
2025

Intervju-
periode

Drøyt 60
Spørsmål

Mobiltelefonen er med oss overalt, og velfungerende mobiltjenester er avgjørende for stadig flere av dagens gjøremål, både på jobb og privat. Men hvor fornøye er vi egentlig med tjenestene mobilselskapene tilbyr? For å finne ut av dette har EPSI gjennomført en ny tilfredshetsundersøkelse av mobilselskapene i Norge.

Solide tilbakemeldinger

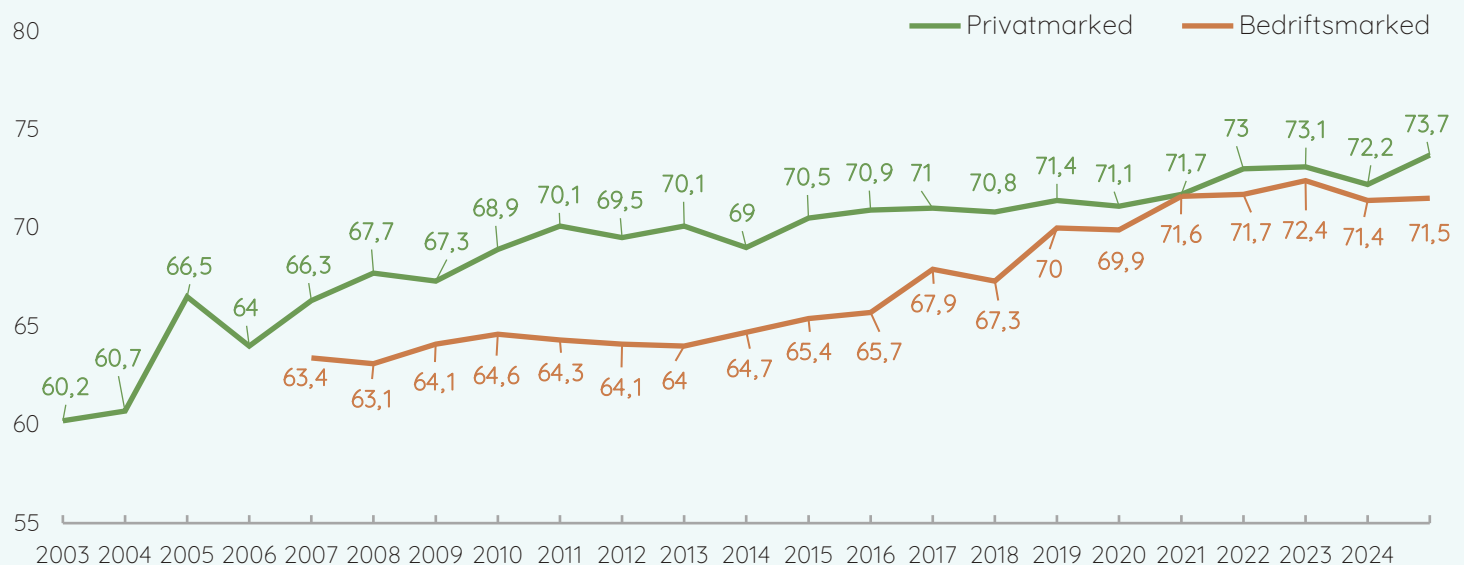
Målingen, som første gang ble gjennomført i 2003, baserer seg på intervjuer med nærmere 2300 privat- og bedriftskunder over hele landet. Totalt sett er tilbakemeldingene gode – både isolert sett, historisk sett og sett opp mot andre bransjer EPSI måler. En kombinasjon av solide produkter, høyt servicenivå og konkurransedyktige priser gjør at den norske mobilbransjen i stor grad møter kundenes forventninger. Privatkundene er mer tilfredse enn noen gang, mens bedriftssegmentet ligger på stabile og gode nivåer. Sammenlignet med tilsvarende studie

av bankene i Norge, blir det tydelig at mobilselskapene oppleves som både mer pålitelige, kundeorienterte og innovative. EPSI gjennomfører dessuten samme måling i Sverige, og resultatene avdekker at norske mobilkunder er vesentlig mer fornøye enn de svenske.

Kundelojalitet

Norske mobilkunder uttrykker høy lojalitet til sine leverandører, men studien viser samtidig at de bytter oftere enn, for eksempel, bankkundene. Nesten hver tredje mobilkunde har byttet leverandør de siste to årene, mens tilsvarende tall i bankbransjen er én av ti. Dette viser at byttebarrierene oppleves som langt lavere i mobilmarkedet enn i bankmarkedet. I tillegg driver mobilselskapene mer aktivt nysalg, særlig i bedriftsmarkedet. Nesten samtlige bedrifter oppgir at de i løpet av det siste halve året har blitt kontaktet av mobilselskaper som ønsker å selge seg inn.

Kundetilfredsheten i mobilbransjen 2003 - 2025



Hva svarer privatkundene når de får vurdere sine mobilselskaper?

Årets undersøkelse viser samlet sett en framgang for mobilbransjen, der flertallet av aktørene kan skilte med økt kundetilfredshet. Halvparten av kundene oppgir at de er meget fornøyde med sitt mobilselskap, mens rundt 20 prosent svarer at de er misfornøyde. Bedre dekning, høyere hastighet og økt samtalekvalitet bidrar til et solid fundament for problemfrie brukeropplevelser.

I tillegg tilbyr selskapene enkle digitale løsninger og et høyt servicenivå. Den digitale sikkerheten er også noe kundene føler blir tatt på alvor, og leverandørene vurderes som gode til å ivareta kundenes trygghet på nett. Kort fortalt, så leverer mobilselskapene i stor grad på kundenes ønsker og behov.

Yngre kunder har større databehov

Undersøkelsen viser tydelige forskjeller mellom aldersgrupper. Alle kunder er opptatt av pris og dekning, men de yngre legger stadig større vekt på datapakkene. De bruker mobiltjenestene annerledes enn eldre, og mange har nå et abonnement med ubegrenset data. Kunder med fri data rapporterer høyere tilfredshet enn

gjennomsnittskunden. De fleste kundene syns de har mobilabonnementer som dekker deres behov godt, noe som blant annet har ført til en klar nedgang i andelen som kjøper ekstra data.

Kundeservice og chatbots

Andelen kunder som tar kontakt med sine mobilselskap fortsetter å synke, noe som reflekterer at tjenestene i stor grad fungerer som forventet og byr på få overraskelser. Når kundene først har spørsmål eller trenger hjelp, viser undersøkelsen at bransjen opprettholder et høyt servicenivå, og de fleste mener at selskapene er lette å komme i kontakt med.

Tilbakemeldingene på chatbot- og KI-baserte løsninger er imidlertid i hovedsak negative. Omtrent en tredjedel av kundene som har vært i kontakt med sitt mobilselskap den siste tiden oppgir å ha brukt chatbot, og denne gruppen rapporterer lavere tilfredshet enn øvrige. Dette er et tydelig signal om at bransjen fortsatt har en vei å gå før slike løsninger oppleves som relevante og nyttige for kundene.

NØKKELTALL Mobilstudien privatmarked 2025

83%

Oppgir at mobiloperatøren muliggjør tilgang til 5G

15%

Har benyttet seg av chatboten til leverandøren sin

59%

Oppgir at de bruker mobilappen til mobilselskapet

61%

Oppgir at de har mottatt informasjon fra mobilselskapet i løpet av de siste 6 månedene

«Chilimobil inntar nok en gang toppplasseringen i EPSI-målingen»

Chilimobil på topp

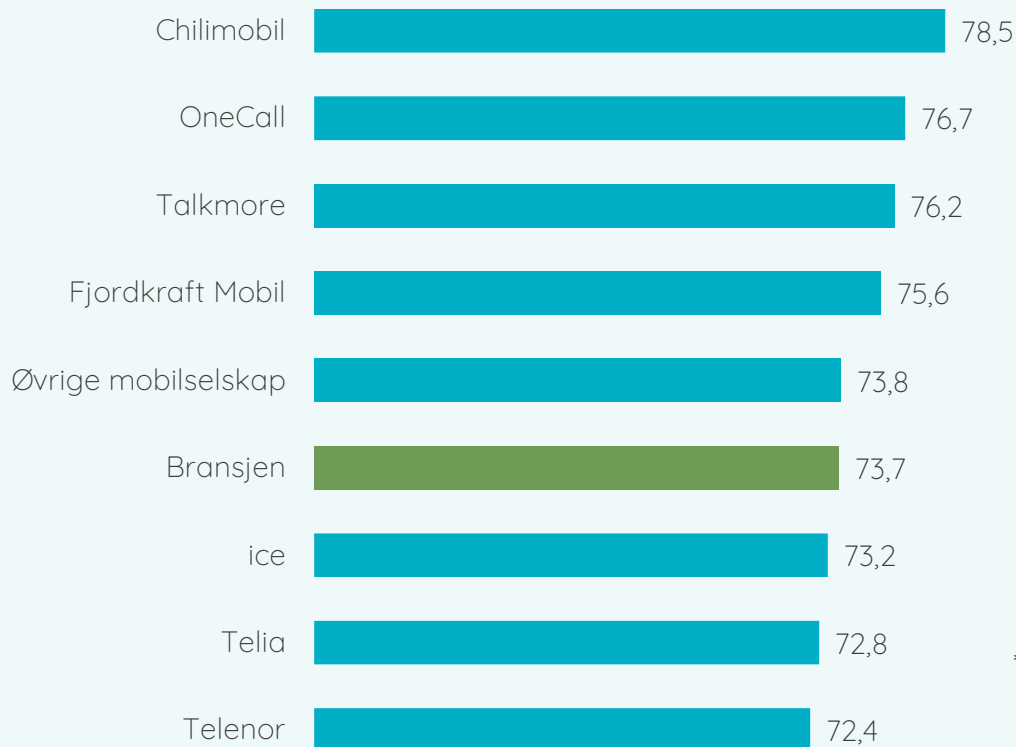
Årets måling av de største aktørene i mobilbransjen viser at norske mobilkunder generelt er godt fornøyde med sine leverandører, og at tilfredshetsnivået er høyt. Chilimobil inntar også i år toppplasseringen i EPSI-målingen, med svært gode tilbakemeldinger på flere områder. Kundene opplever gode abonnement, enkelhet som kunde, god service og mye mobiltelefoni for pengene. Dermed lykkes Chilimobil i større grad enn konkurrentene med å innfri – og til tider overgå – kundenes krav og forventninger.

Også OneCall, Talkmore og Fjordkraft Mobil får meget gode vurderinger, alle med en score over 75 – et nivå som

regnes som svært høyt. OneCall utmerker seg med et høyt servicenivå, Talkmore får ros for sin proaktive kundedialog, mens Fjordkraft Mobil trekkes frem for sine enkle og gode abonnement.

Telenor kommer svakest ut blant de målte aktørene i årets EPSI-undersøkelse. Selv om en score på 72,4 i seg selv er god, er det lavest i målingen. Flertallet av Telenors kunder opplever selskapet som trygt og pålitelig, og Telenor vurderes best i bransjen på digital sikkerhet. Samtidig peker kundene på at servicenivået – særlig svartiden på henvendelser – har svekket seg de siste årene. Kombinert med noe høyere priser gjør dette at mange opplever mindre verdi for pengene enn hos konkurrentene.

Kundetilfredshet Mobiltelefoni Privatmarked 2025



*Øvrige mobilselskap inkluderer kunder av andre selskaper enn de overnevnte, for eksempel Happybytes, PlussMobil og MyCall.

Hvordan bedømmer norske bedrifter sine mobilskaper?

Årets kundeundersøkelse blant bedriftskunder i mobilbransjen viser en stabil og god kundetilfredshet. Bedriftene opplever driftssikre mobiltjenester med høy kvalitet, og mange fremhever at mobilskapene er enkle å forholde seg til.

Servicenivået løftes frem som noe bedriftene er fornøyde med. Dette løfter totalinntrykket, og analysen viser at tilfredsheten er høyere blant de som har hatt kontakt med kundeservice enn blant de som ikke har hatt det.

Undersøkelsen viser samtidig at andelen bedrifter som er i kontakt med sitt mobilskaper har falt fra 64 prosent til 51 prosent de siste fire årene. Dette kan skyldes at mobiltjenestene i større grad fungerer som forventet, og at mange bedrifter nå administrerer kundeforholdet selv via digitale løsninger.

At tjenestene fungerer godt er positivt, men det er fortsatt viktig at kundene opplever en viss grad av interaksjon med leverandøren. Uten oppfølging risikerer noen å føle seg glemt. Analysen viser at mange bedriftskunder setter pris på relevant informasjon og jevnlig kontakt – noe som ofte kan være en viktig differensieringsfaktor i en bransje der

selve tjenestene oppfattes som relativt like.

Kamp om kundene

Konkurransen om kundene er fortsatt hard. Nesten alle bedriftene som er intervjuet i årets studie oppgir at de i løpet av det siste halve året har blitt kontaktet av mobilskaper som ønsker å selge sine løsninger. Innsalget dreier seg i stor grad om prisbesparelser, og lavere mobilkostnader er noe mange bedrifter er opptatt av. Målingen viser også at kunder som i snitt betaler 300 kroner eller mindre per ansatt for mobilabonnement, er mer fornøyde enn dem som betaler mer.

Men én ting er selve innsalget, en annen ting er opplevelsen etter at byttet er gjennomført. Analysen viser at nye kunder gjennomgående er mindre fornøyde enn dem som har hatt kundeforholdet i flere år. Flere nye kunder forteller at forventningene som ble skapt i salgsprosessen, ikke helt samsvarer med virkeligheten, og at det i enkelte tilfeller dukker opp skjulte kostnader eller uklare kontraktsdetaljer. Dette reiser spørsmål om hvorvidt avtalevilkårene er tydelige nok. Funnene peker på behovet for bedre onboarding, slik at forventningene innfris fra første dag.

NØKKELTALL Mobilstudien bedriftsmarked 2025

43%

Av bedriftskundene har gjenværende bindingstid på deres abonnement

64%

Benytter seg av selvbetjeningsløsninger til leverandøren

91%

Oppgir at mobiloperatøren muliggjør tilgang til 5G

95%

Har blitt kontaktet av en konkurrerende leverandør som vil selge inn en ny mobiløsning

Digital sikkerhet

Digital sikkerhet er et viktig tema for mange bedrifter. Undersøkelsen viser at bedriftene i økende grad opplever at mobiloperatørene tar dette på alvor, og opplever at dette ivaretas på en bedre måte enn før. Samtlige aktører får bedre tilbakemelding på dette spørsmålet, men som i privatmarkedet er det Telenor som scorer aller best.

Mobilt sentralbord

Andelen bedrifter som svarer at de benytter tjenesten mobilt sentralbord fortsetter å minske. 43% av bedriftene vi har snakket med som oppgir at de benytter dette mens tilsvarende tall i 2022 var 60%. Alt i alt virker det til at disse tjenestene fungerer bedre enn før, og det er ice sine kunder som er mest fornøyde med denne tjeneste i år.

Phonero på topp for fjerde året på rad

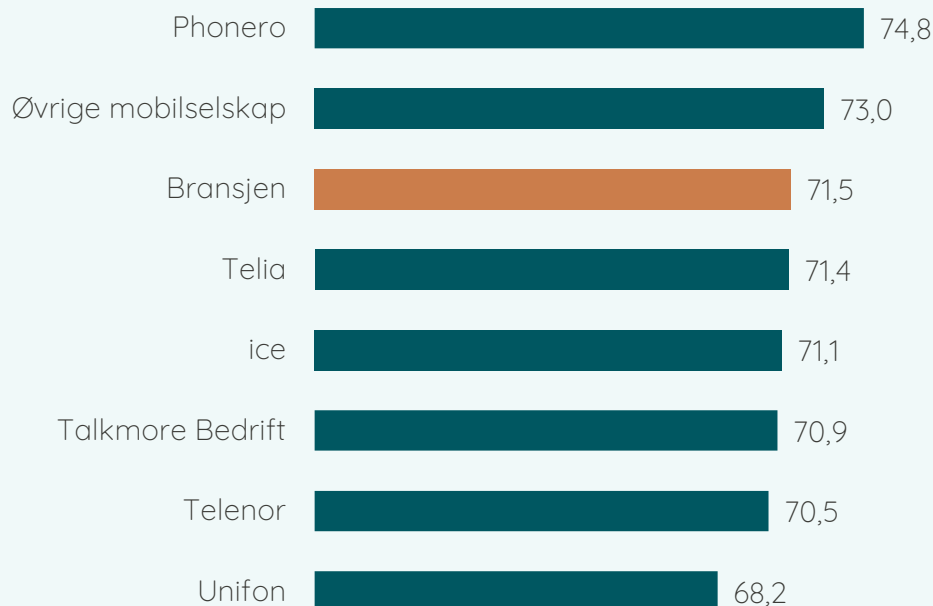
Nok en gang er det kundene til Phonero som uttrykker den høyeste tilfredsheten i bransjen. Tilbakemeldingene har ligget stabilt høyt over flere

år, og en score tett opp mot 75 vitner om et selskap som gjennomgående er godt likt. Phonero har et solid omdømme blant egne kunder, og mange opplever at selskapet er genuint opptatt av dem. Kundene fremhever gode og tilpassede avtaler, tydelig informasjon og oppfølging som skaper tillit.

Som i fjor er kundene til Unifon de minst tilfredse. Kundetilfredsheten har økt noe siden forrige måling, men en score på drøyt 68 ligger fortsatt noe under nivået til hovedkonkurrentene. Unifon får gode vurderinger for selve mobilproduktet og relativt god score på pris og verdi for pengene, men mange etterlyser tettere oppfølging og bedre tilgjengelighet.

«Phonero har et solid omdømme blant egne kunder, og mange opplever at selskapet er genuint opptatt av dem.»

Kundetilfredshet Mobil Bedriftsmarked 2025



*Øvrige mobilskaper innebærer kunder av andre mobilskaper enn de i oversikten, for eksempel SMB Mobil, Saga Mobil og Chilimobil



Ønsker du mer innsikt fra studien?

Denne rapporten er en oppsummering av en større datainnsamling blant nesten 2300 mobilkunder i privat- og bedriftssegmentet. Undersøkelsen omfatter en rekke spørsmål, fritekstsvar, og analyser som ikke alt er beskrevet i dette sammendraget.

Vi kan blant annet tilby en dashbordløsning hvor du som kunde får 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 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

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](#)