



BREDBÅNDSTUDIEN 2025

HVA ER KUNDENES DOM OVER
BREDBÅNDSSELSKAPENE I NORGE?

Kundene krever stabilt og godt bredbånd, men står leveransen i stil til forventningene?

2400

Dybde-
intervjuer

Sept./Okt.
2025

Intervju-
periode

Drøyt 60

Spørsmål

Internett er i dag en integrert del av hverdagen, og stabil og sikker tilgang til nettet har blitt en helt avgjørende tjeneste. I takt med digitaliseringen av samfunnet har kravene til bredbåndets hastighet, stabilitet og sikkerhet økt. En pålitelig internettforbindelse er nå en grunnleggende forventning – både for husholdninger og for bedrifter.

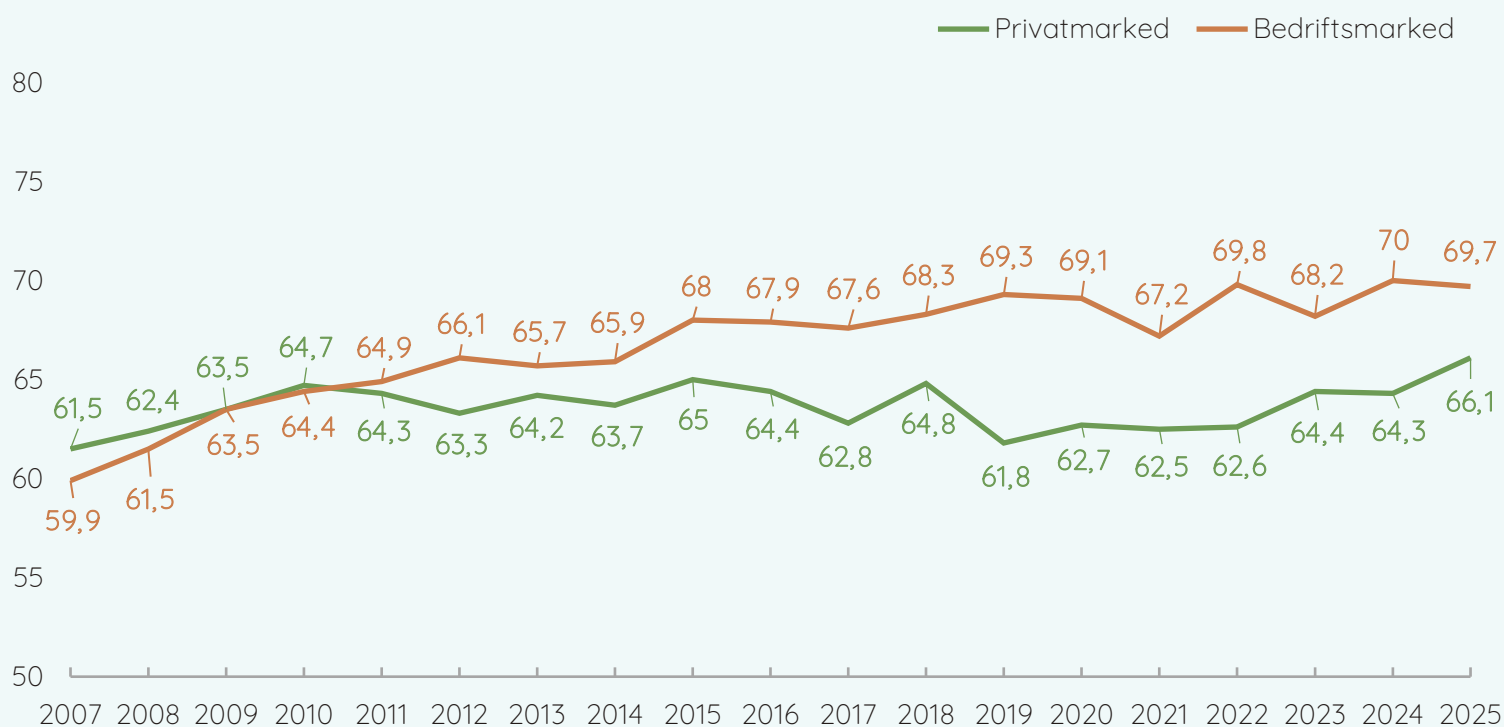
EPSI har målt kundetilfredshet i bredbåndsmarkedet siden 2007. Historisk har tilfredsheten blant privatkunder ligget på et moderat nivå, mens bedriftene over tid har rapportert en jevn forbedring. Dette har gjort at bedriftskundene i mange år har vært mer fornøyde enn privatkundene. I årets måling ser man imidlertid at forskjellen mellom segmentene reduseres. Privatkundene

fortsetter den positive utviklingen fra de siste årene, og med en tilfredshetsscore på 66,1 ligger nivået nå på sitt høyeste i målingens historie. Bedriftskundene ligger omtrent på samme nivå som i fjor, men fortsatt høyere enn privatkundene.

Samlet sett rapporterer kundene bedre teknisk kvalitet, mer stabil oppkobling og høyere servicenivå enn tidligere. Dette viser at bransjens investeringer gir resultater. Utviklingen går i riktig retning, og leverandørene står bedre rustet til å møte de økende kravene fra bredbåndskundene.

I privatmarkedet er det i år NextGenTel som har de mest tilfredse kundene, mens NTE Telekom nok en gang topper målingen i bedriftssegmentet.

Kundetilfredsheten i bredbåndsbransjen 2007 - 2025



Hva svarer privatkundene når de får vurdere sine bredbåndsleverandører?

Samlet sett rapporterer privatkundene økt tilfredshet sammenlignet med i fjor, og bransjen viser framgang på de fleste underliggende drivere. Den tekniske kvaliteten vurderes som bedre enn noen gang, og flere kunder opplever nå et stabilt og raskt bredbånd med god wifi-dekning i hjemmet. 78% av kundene mener at bredbåndshastigheten de har samsvarer med avtalen, og ni av ti oppgir at abonnementet i det store og hele dekker deres behov. Analysen viser samtidig at kunder med høyhastighetsbredbånd – det vil si hastigheter over 500 Mbps – er spesielt fornøyde og føler at bredbåndet i stor grad treffer på forventningene.

Digital sikkerhet på nett er et tema som opptar stadig flere. Årets måling tyder på at leverandørene i økende grad tar dette på alvor, og kundene opplever i større grad enn tidligere at selskapene ivaretar deres behov for digital sikkerhet. Dette bidrar til økt tillit og styrket omdømme for bransjen.

Fortsatt høy klageandel

Til tross for stadig bedre bredbåndskvalitet oppgir fortsatt tre av ti kunder at de har hatt grunn til å klage på bredbåndet det siste året. Denne gruppen er, ikke overraskende, betydelig mindre tilfreds enn gjennomsnittet, og klagen dreier seg i hovedsak om

problemer med tilkoblingen.

En særlig utfordring for bransjen er at nær halvparten av klagen, ifølge kundene, ikke blir løst på en tilfredsstillende måte. Dersom leverandørene i større grad lykkes med å håndtere disse sakene fullt ut, vil det kunne gi et tydelig løft i den samlede kundeopplevelsen. Kundene som ikke har hatt noe å klage på, er gjennomgående svært fornøyde (score 72,3), mens de som har hatt grunn til å klage, ligger på betydelig lavere nivå (52,0). Dette viser tydelig at klagehåndtering bør være et sentralt forbedringsområde for bredbåndsleverandørene.

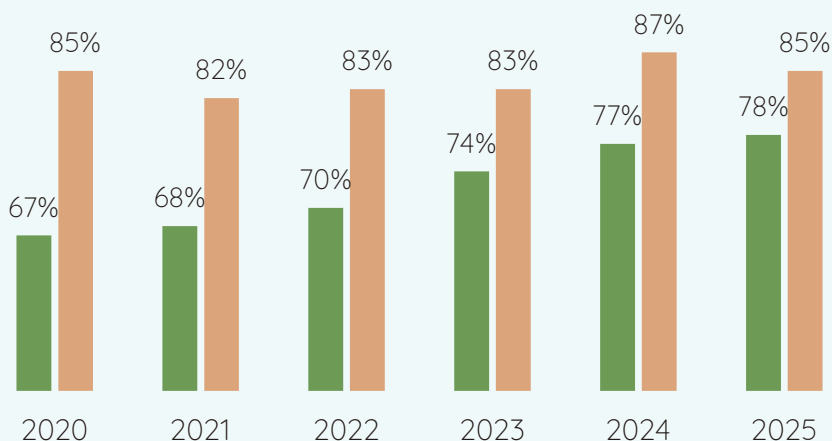
Service og kommunikasjon

Målingen viser at kundeservice har styrket seg det siste året, og samtlige aktører kan vise til framgang på dette området. Kundene opplever at det har blitt enklere å komme i kontakt med leverandørene, og de som har vært i kontakt med kundeservice, er gjennomgående mer tilfredse enn dem som ikke har hatt behov for det. Dette bekrefter at en tilgjengelig og kompetent kundeservice har stor betydning for den samlede kundeopplevelsen. Samtidig er skepsisen til automatiserte løsninger fortsatt tydelig – de fleste foretrekker personlig kontakt fremfor chatbot.

Synes du at bredbåndshastigheten du har er i henhold til avtalen?

Utvikling andel «Ja» fra 2020 til 2025

■ Privatmarked
■ Bedriftsmarked



«I årets måling er det NextGenTel som kommer best ut blant de målte aktørene»

God kundekommunikasjon fortsetter å være viktig bidrag inn i kundeopplevelsen. Seks av ti kunder oppgir at de har mottatt relevant informasjon fra sin leverandør, og disse føler seg bedre ivaretatt og er klart mer fornøyde enn dem som ikke får informasjon. Samtidig er det et ønske om mer proaktivitet, blant annet om oppgraderingsmuligheter, tips for bedre stabilitet og informasjon om planlagte forbedringer i nettet.

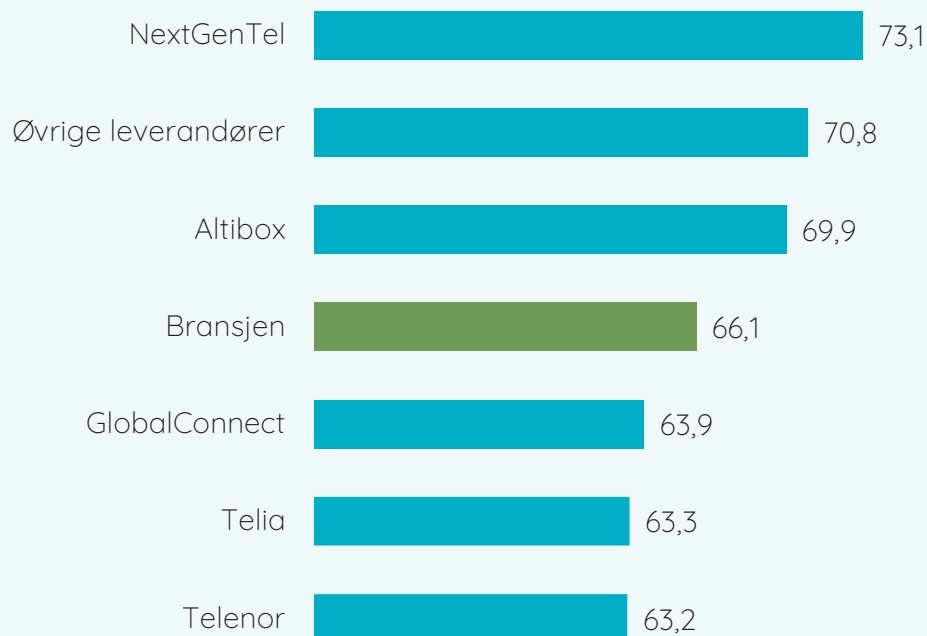
Hvem leverer den beste bredbåndsoplevelsen?

I årets måling er det NextGenTel som kommer best ut blant de målte aktørene. Selskapet har styrket kundeopplevelsen betydelig de siste årene, og kundene opplever nå at de får et stabilt og godt bredbånd til en konkurransedyktig pris. NextGenTel viser en tydelig forbedring både når det gjelder servicenivå og

kundekommunikasjon. Kundene beskriver selskapet som enkelt å forholde seg til og opplever å bli godt ivaretatt – noe som samlet sett bidrar til en sterk kunderelasjon.

Telenor opplever en svak tilbakegang fra fjoråret, og med en score på 63,2 havner selskapet nederst blant de store aktørene (marginalt lavere enn Telia). Selve bredbåndstjenesten vurderes som solid, men tilbakemeldingene peker på behov for bedre kundeservice, raskere oppfølging og mer aktiv kunde kommunikasjon. Prisnivået oppfattes som lite konkurransedyktig, og i sum opplever mange kunder opplever at de får for lite bredbånd for pengene.

Kundetilfredshet Bredbånd Privatmarked 2025



*Øvrige bredbåndsselskaper inkluderer kunder av Nokab, OBOS Nett, Enivest, Monsternett, 3net og mange flere

Hvor fornøyde er norske bedrifter med deres bredbåndsselskaper?

Blant bedriftskundene viser 2025-målingen et stabilt bilde. Kundetilfredsheten ligger på 69,7 poeng, noe som representerer et fortsatt godt nivå. Bedriftene opplever bredbåndstjenestene som pålitelige og stabile, og færre oppgir å ha hatt behov for å klage. Andelen som har hatt grunn til å klage, har falt fra 26 prosent i 2023 til 20 prosent i 2025. Selv om dette fortsatt er høyt sammenlignet med enkelte andre bransjer, vitner utviklingen om en jevn forbedring. Målingen viser også at leverandørene generelt er bedre til å løse utfordringene til bedriftskundene enn til privatkundene.

Økning i andelen passive kunder

Bedriftene beskriver leverandørene som enkle å forholde seg til, men mange oppfatter samtidig bransjen som noe passiv. Andelen kunder som har hatt kontakt med sin leverandør, har falt jevnt de siste årene – fra 51 % i 2019 til 34 % i 2025. Selv om dette kan tyde på stabile tjenesteleveranser, reduserer det samtidig muligheten for relasjonsbygging og oppfølging.

Antakelsen om at kunder man ikke hører fra automatisk er fornøyde, stemmer ikke. Hele 38 prosent av bedriftene er «passive kunder» – de har verken kontakt med leverandøren eller mottar informasjon. Denne gruppen vurderer leverandørene

svakere enn gjennomsnittet. Mange etterlyser mer jevnlig oppfølging, for eksempel en årlig «alt vel»-samtale for å sikre at alt fungerer som det skal. Bedrifter som har en fast kontaktperson får oftere slik oppfølging, og er i følge denne studien både mer tilfredse og lojale enn dem som ikke har et slikt kontaktpunkt.

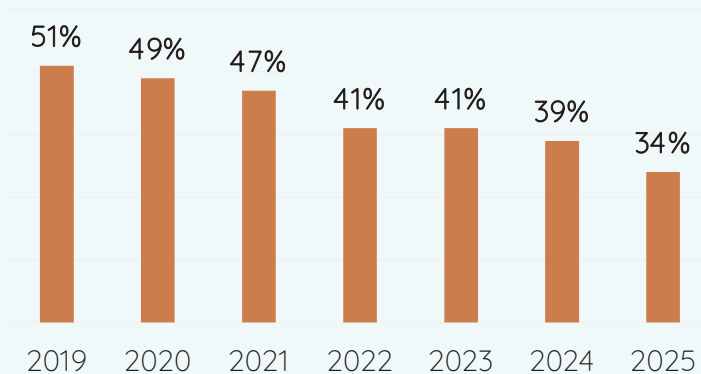
Høy konkurranse i bransjen

Målingen viser at det er stor konkurranse om kundene. Litt over halvparten av bedriftene oppgir at de i løpet av det siste halve året har blitt kontaktet av andre bredbåndssleverandører som ønsker å selge sine løsninger. Pris er fortsatt en viktig driver, og mange sier at de ville vurdert å bytte leverandør dersom betingelsene var attraktive. Selv om lojaliteten generelt er høy, kan manglende oppfølging og passivitet fra eksisterende leverandør gjøre bedriftene mer åpne for bytte.

Digital sikkerhet er også et viktig tema for bedriftskundene. Som i privatmarkedet vurderes leverandørenes arbeid på dette området som forbedret det siste året. Flere aktører får nå gode tilbakemeldinger på digital sikkerhet, og temaet fremstår som en stadig viktigere del av totalopplevelsen.

Andel som har vært i kontakt med leverandøren i løpet av det seneste året

Andeler 2019-2025



«Den lokale tilknytningen trekkes frem som et særpreg som styrker tilliten»

NTE Telekom på topp, Eidsiva Digital på bunn

NTE Telekom får også i år de beste tilbakemeldingene i undersøkelsen. Kundene beskriver selskapet som serviceinnstilt, lett tilgjengelig og til å stole på – og de opplever at NTE «ordner opp» når problemer oppstår. Den lokale tilknytningen trekkes frem som et særpreg som styrker tilliten og gir en nærmere kunderelasjon.

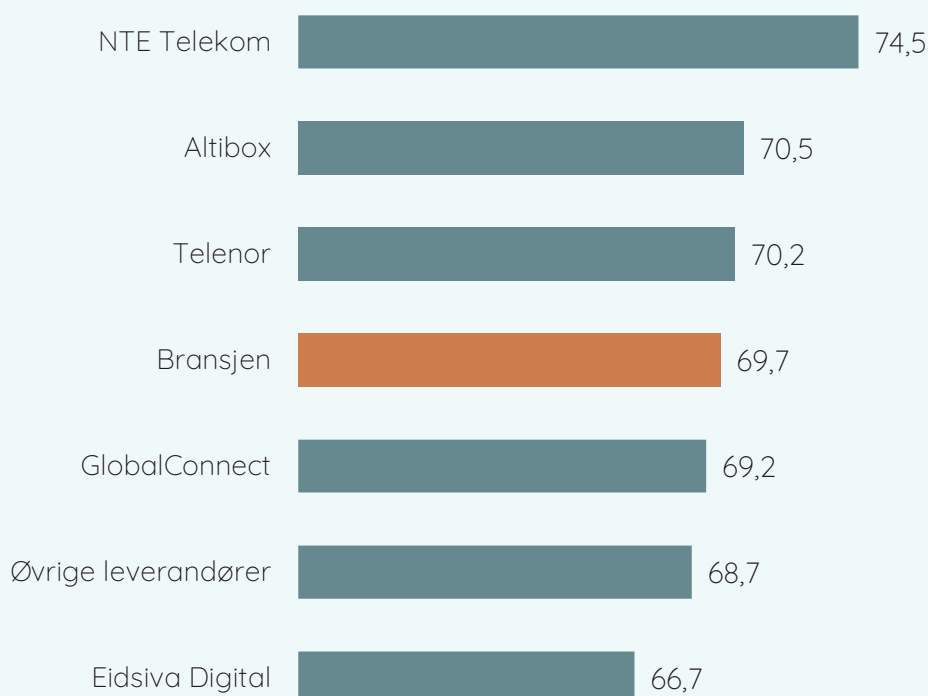
Med en tilfredshetsscore på 74,5 ligger NTE noe lavere enn i fjor, men nivået er fortsatt høyt og viser at kundene er godt fornøyde. Tjenestene vurderes som stabile og pålitelige, og mange fremhever både hastighet, stabilitet og

service som sentrale styrker.

Telenor viser den største fremgangen sammenlignet med fjoråret. Kundene opplever selskapet som enklere å forholde seg til enn tidligere, og flere peker på bedre tilgjengelighet og responstid ved henvendelser.

Eidsiva Digital har vist fremgang de siste årene, men ligger fortsatt lavest i årets EPSI-måling. Både bredbånds- og servicekvaliteten har forbedret seg over tid, og selskapet oppleves som mer pålitelig. Samtidig vurderer kundene prisnivået som noe mindre konkurransedyktig enn hos flere av konkurrentene, noe som gjør at mange opplever å få mindre verdi for pengene.

Kundetilfredshet Bredbånd Bedriftsmarked 2025



*Øvrige bredbåndsselskaper er mindre selskaper som blant annet Telia, Eninvest, Sognernett, Tussa, med flere



Ønsker du mer innsikt fra studien?

Denne rapporten er en oppsummering av en større datainnsamling blant 2400 bredbåndskunder i privat- og bedriftssegmentet. Undersøkelsen omfatter en rekke spørsmål, fritekstsvaer, 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, fritekstsvaer 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](#)