

A tall, lattice-structured high-voltage power line tower stands against a bright blue sky with scattered white clouds. Several power lines extend from the tower towards the right side of the frame.

NETTSELSKAPENE 2025

HVOR FORNØYDE ER NETTKUNDENE
RUNDT OM I NORGE?

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

1887

Dybde-
intervjuer

Okt/Nov
2025

Intervju-
periode

Drøyt 70
Spørsmål

Et stabilt og velfungerende strømmnett er avgjørende både for norske husholdninger og for den videre elektrifiseringen av samfunnet. Strøm og nettleie utgjør samfunnskritisk infrastruktur, og behovet for økt kapasitet gjør at kravene til nettselskapenes leveranse blir stadig høyere. Denne høsten har EPSI Norge gjennomført en ny undersøkelse blant 1 887 husstander over hele landet for å kartlegge hva norske husholdninger tenker om sine nettselskaper.

Studien viser at kundetilfredsheten med nettselskapene har løftet seg etter fjorårets tydelige tilbakegang. Flere kunder opplever nå at nettselskapene i større grad leverer i tråd med forventningene. Klagenivået er fortsatt lavt, og det selv om 49 prosent av husholdningene har opplevd strømbrydd det siste året. Her kan det tillegges at kunder som rammes av brydd er noe mindre fornøyde, men fordi det store flertallet av disse mener feilen ble rettet innen rimelig tid, dempes mye av den potensielle misnøyen.

Når det gjelder pris og opplevd verdi, møter bransjen fortsatt tydelige utfordringer. Mange husholdninger opplever nettleien som

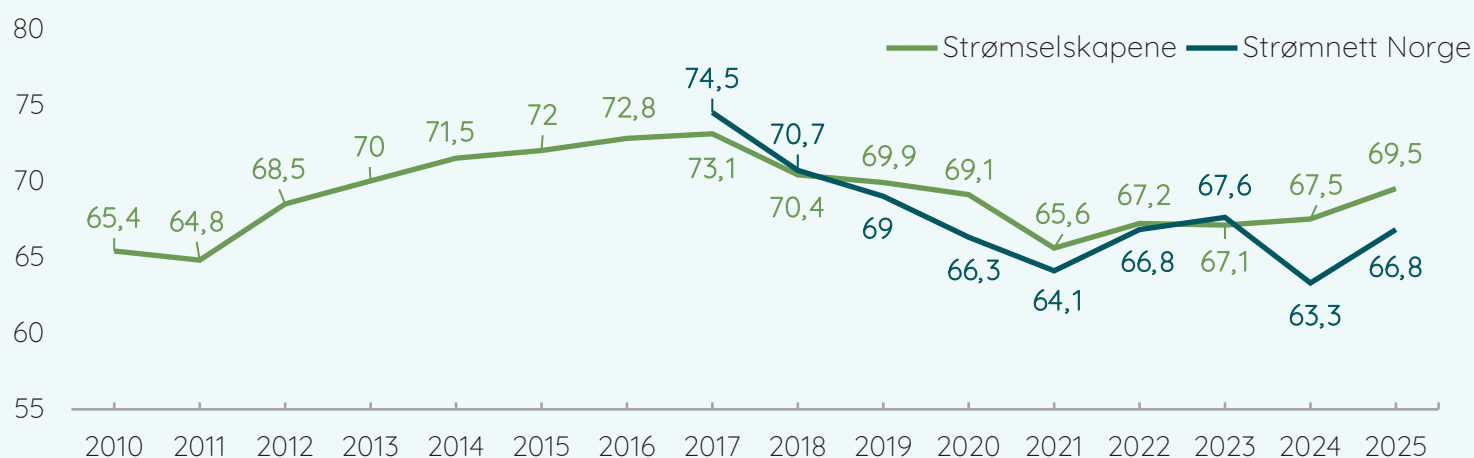
høy, og forståelsen av prisstrukturen er svak. Kun 40 prosent oppgir at de forstår hvordan nettleien beregnes, men dette er samtidig en tydelig høyere andel enn det vi målte tilbake i 2021.

Halvparten av kundene sier at de vet hva nettleien faktisk går til, og denne gruppen er betydelig mer tilfreds. Det viser at bedre kunnskap om hva nettleien finansierer, har en positiv effekt på holdningene til nettselskapene.

Ja til utvikling, nei til høyere nettleie

Hele 75 prosent av husholdningene mener at Norge trenger et mer robust strømmnett for å sikre fremtidens industri og elektrifisering. Likevel er det bare 21 prosent som er villige til å betale mer i nettleie for dette. En forklaring på dette er at mange allerede mener at nettleien som høy. Når mange i tillegg opplever at overskudd tas ut som utbytte fremfor å investeres i infrastrukturen, tenker de at nettselskapene heller bør bruke egne overskudd enn å øke nettleien. Når utbytte prioriteres, fremstår nettleien i større grad som en form for tilleggsskatt.

FIGUR 1 Kundetilfredsheten strømmnettselskapene 2017-2025



Naturhensyn spiller også inn i dette. Mange mener at utbygging ikke må gå på bekostning av naturen. Kort fortalt blir balansen mellom utvikling og vern, sammen med en tydelig forklaring av hva nettleien faktisk går til, et sentralt kommunikasjonsstema for bransjen fremover.

Service, Norgespris og kommunikasjon

En av fem husstander har vært i kontakt med sitt nettselskap det siste året. Selv om servicenivået vurderes som noe svakere enn hos strømselskapene, viser målingen at kundene som har hatt kontakt er mer tilfredse enn dem som ikke har hatt det. Dette understreker at god kundeservice og tilgjengelighet fortsatt er viktige drivere for kundetilfredshet.

Kunderelasjonen har styrket seg det siste året, særlig drevet at økt kundekommunikasjon. Denne utviklingen henger trolig sammen med innføringen av Norgespris, hvor nettselskapene har en viktig rolle i administreringen av ordningen. Hele 85 prosent opplever at informasjonen fra nettselskapene har vært tydelig og forståelig. Halvparten av husstandene oppgir å ha bestilt Norgespris, men det er store regionale forskjeller. Flertallet av husholdningene i Sør-Norge har valgt ordningen, mens de fleste i Midt- og Nord-Norge ikke har gjort det. Samtidig er det verdt å merke seg at kun 39 prosent av kundene vet hva ELhub er.

Norgespris har gjort nettselskapene mer synlige for

kundene, og den økte kommunikasjonen har hatt en klart positiv effekt, - også for dem som ikke har bestilt ordningen.

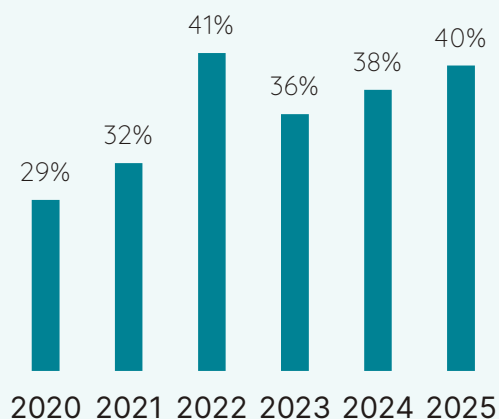
Samtidig viser målingen at det fortsatt finnes viktige kommunikasjonsmuligheter. Kunder som har fått råd om strømsparing (rundt én av tre husstander) er betydelig mer tilfredse enn andre. God og relevant informasjon styrker helhetsinntrykket, og de store forskjellene mellom selskapene viser at flere aktører har et klart potensial til å forbedre relasjonen gjennom mer målrettet og nyttig kundekommunikasjon.

Enkelhet er viktig

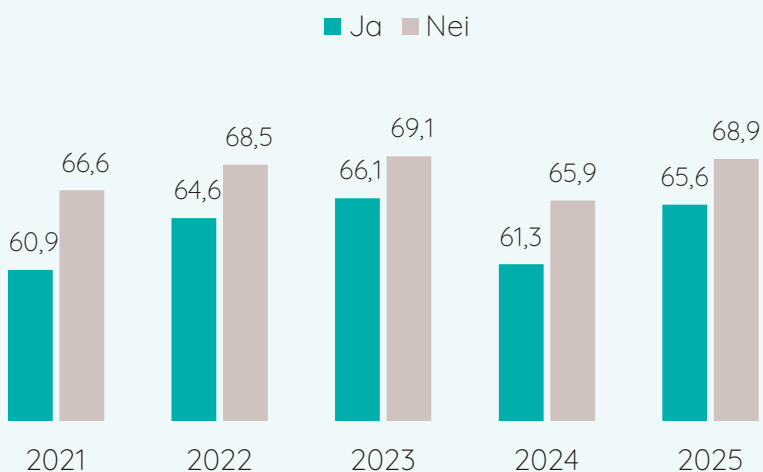
Flertallet av kundene (82 %) synes det er enkelt å holde oversikt over strømforbruket, og her måler vi en positiv utvikling over de siste årene. Flere har tatt i bruk nettselskapenes egne apper, men halvparten foretrekker fortsatt å se forbruksdata via strømselskapet. De som bruker nettselskapenes digitale løsninger er likevel betydelig mer tilfredse, noe som tyder på at løsningene fungerer godt når de først tas i bruk.

Samtidig oppfattes bransjen som lite innovativ. Mange nettselskaper har et klart forbedringspotensial innen digitaliseringen og på løsninger som kan gjøre det enklere for kundene å forstå og bruke andre relevante tjenester knyttet til strømnettet.

FIGUR 2 Andel som er godt kjent med hvordan nettleien beregnes:



FIGUR 3 Kundetilfredshet fordelt etter om kunden har opplevd strømbrudd det siste året



Tillit og bærekraft

Tillit er fortsatt et svakt punkt for bransjen. Studien viser at tilliten har falt de siste årene, og husholdningene har betydelig lavere tillit til sine nettselskaper enn til sine strømselskaper. Dette kan henge sammen med prisdebatt, mangel på åpenhet og lav synlighet rundt nettselskaperenes samfunnsrolle.

Når det gjelder bærekraft, mener én av tre kunder at deres nettselskap bidrar til det grønne skiftet. Dette er en kundegruppe som er blant de mest tilfredse i undersøkelsen. Samtidig oppgir kun 13 prosent at de har mottatt informasjon om selskapets bærekraftsarbeid. Dette peker på et betydelig uutnyttet potensial for bransjen, for det er tydelig at relevant kommunikasjon om bærekraft kan styrke både tillit og tilfredshet fremover.

De mindre nettselskapene er best

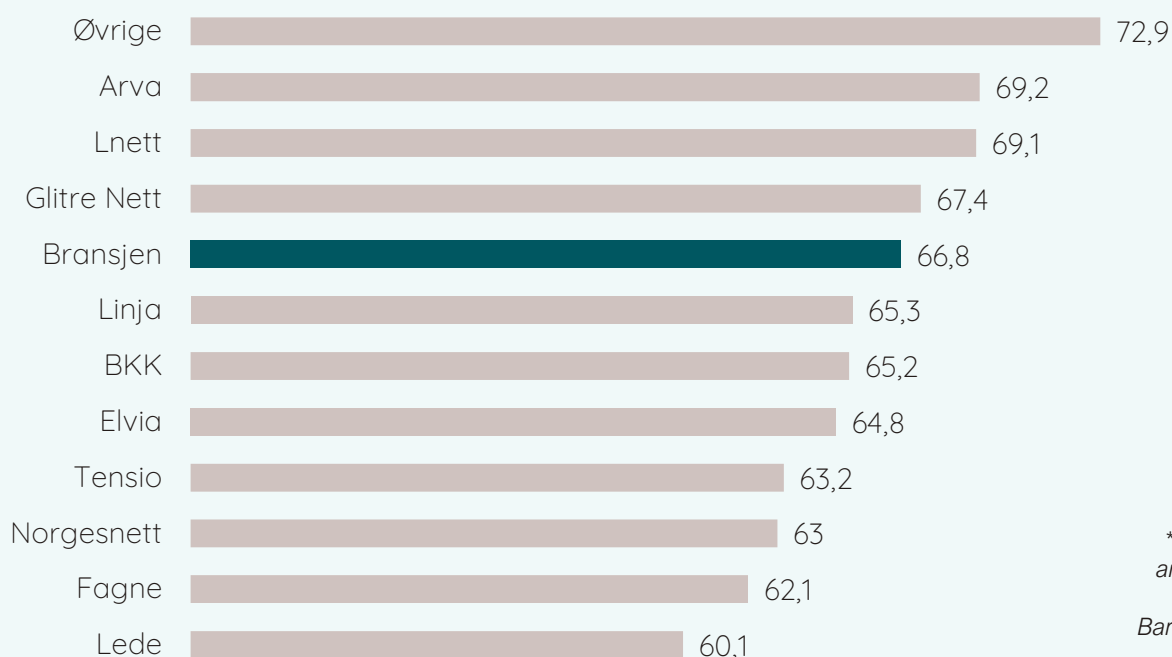
Blant de rundt 80 nettselskapene i Norge dekker denne studien kun de 10 største. Som tidligere år er det de mindre nettselskapene som samlet sett får de beste vurderingene. Denne gruppen, som består av mange ulike aktører over hele landet, lykkes særlig

godt med å holde kundene informert, noe som gjør at flere føler seg godt ivaretatt. De små selskapene oppleves også som mer tilgjengelige, mer pålitelige og sterkere forankret i sine lokalsamfunn, noe som gir en tydeligere emosjonell tilknytning. I tillegg skiller de seg positivt ut ved at de i større grad viser at de tar samfunnsansvaret sitt på alvor.

Blant de største nettselskapene er det Arva og Lnett som kommer best ut. Begge scorer høyt på tillit, pålitelighet og leveranse av en stabil og sikker strømforsyning. Kundene opplever også at disse selskapene informerer godt og bidrar positivt i sine regioner.

Lede får, som i fjor, de svakeste tilbakemeldingene i målingen. Selv om tilfredsheten har økt noe siden i fjor, føler Lede-kundene seg fortsatt mindre ivaretatt enn kunder hos andre nettselskaper. Selskapet oppleves som mindre tilgjengelig, og mange mener dessuten at Lede i for liten grad tar sitt samfunnsansvar på alvor. Dette gjør at kundene i større grad sitter igjen med inntrykket av å få mindre verdi for pengene.

FIGUR 4 Nettselskapene privatmarked 2025



**Øvrige inkluderer blant annet nettselskaper som Linea, Vevig, Enida, Barentsnett 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](#)