EPSI RATING



LADEOPERATØRENE 2026

HVOR FORNØYDE ER ELBILISTENE MED LADEOPERATØRENE I NORGE?

Positiv utvikling for ladeoperatørene, Teslas forsprang krymper

Årets EPSI-undersøkelse viser at ladeoperatørene holder på fjorårets fremgang i kundetilfredsheten. Kundene synes det er blitt enklere å lade, er mer fornøyde med de digitale løsningene og har bedre oversikt over ladeutgiftene. Likevel skaper driftsproblemer og kø fortsatt frustrasjon. Tesla Supercharger har de mest fornøyde kundene, men forspranget krymper.

Etter fallende kundetilfredshet fra 2022 til 2024 snudde utviklingen i fjor. Årets undersøkelse viser at flertallet av ladeoperatørene fortsetter å forbedre kundeopplevelsen. Tesla Supercharger skiller seg imidlertid ut med en tydelig tilbakegang. Ser vi på de øvrige operatørene samlet, øker kundetilfredsheten med rundt to poeng.

– *Mange av ladeoperatørene har tatt gode steg i riktig retning. Kundene har fått bedre oversikt over hva ladingen koster, appene fungerer bedre og ladeprosessen går smidigere. Det gjør at operatørene i større grad innfrir kundenes forventninger. Samtidig møter mange fortsatt unødvendige utfordringer når de skal lade,* sier Fredrik Høst, daglig leder i EPSI Norge.

Velger ladestasjonen som passer der og da

Studien viser at mange elbilister har tilgang til privat lading og bruker hurtigladere mest på ferier og langturer. Da velger de gjerne ladestasjonen som passer best der og da, ut fra beliggenhet og pris, og bruker flere operatører om hverandre.

– *Når mange hurtiglader såpass sjelden, får hver opplevelse mye å si. Møter de kø, ladepunkter ute av drift eller rot og søppel på ladeområdet, kan det fort bli det de husker operatøren for*, sier Sindre Brochmann, senioranalytiker i EPSI Norge.

– *Det samme gjelder naturligvis de gode opplevelse også. Når ladingen går raskt og smidig, og det er et hyggelig sted å ta en pause, sitter kundene igjen med et positivt inntrykk*, legger Høst til.

Bedre apper, men fortsatt kronglete for mange å komme i gang med lading

De digitale løsningene får bedre tilbakemeldinger i årets undersøkelse. Kundene opplever at de er enklere å bruke, og flere mener at ladeappene har funksjonene de trenger.

Likevel trekker 41 prosent frem at det kan være vanskelig å komme i gang med ladingen. Mange møter dessuten ladepunkter som er ute av drift, og 6 av 10 svarer at de har stått i ladekø.

Kundetilfredshet med ladeoperatørene 2021-2026



42%

Opplever at ladenettverket til deres ladeoperatør er stort nok til å dekke deres ladebehovet, mens 37% oppgir at ladenettverket er delvis stort nok. (helt like tilbakemeldinger som i 2025)

– Det hjelper lite med en god app hvis det er kronglete å få startet ladingen. Og når ladepunkter er ute av drift, kan det gi lengre kø og mer venting. Hele prosessen må fungere, for kundene vil først og fremst få ladet bilen og komme seg videre, sier Brochmann.

Fortsatt vanskelig å sammenligne priser

Kundene opplever at ladeprisene jevnt over er noe mer konkurransedyktige enn i fjor. Flere enn før opplever også at de har god kontroll på eget ladeforbruk og egne utgifter. Likevel synes svært mange elbilister det er vanskelig å sammenligne priser mellom operatørene.

– Kundene har fått bedre oversikt over hva de betaler der de lader, men det er fortsatt vanskelig å se hvordan prisen står seg mot alternativene. Her har bransjen en tydelig jobb å gjøre. Det bør være enkelt å forstå hva de ulike operatørene tilbyr, sier Brochmann.

Tesla fortsatt på topp – men tilliten og omdømmet svekkes

Tesla Supercharger har fortsatt bransjens mest fornøyde kunder. Kundene opplever at ladenettverket er stort og bra, og vurderer ladeprisene som gunstige og konkurransedyktige. Likevel går kundetilfredsheten tydelig tilbake i årets studie.

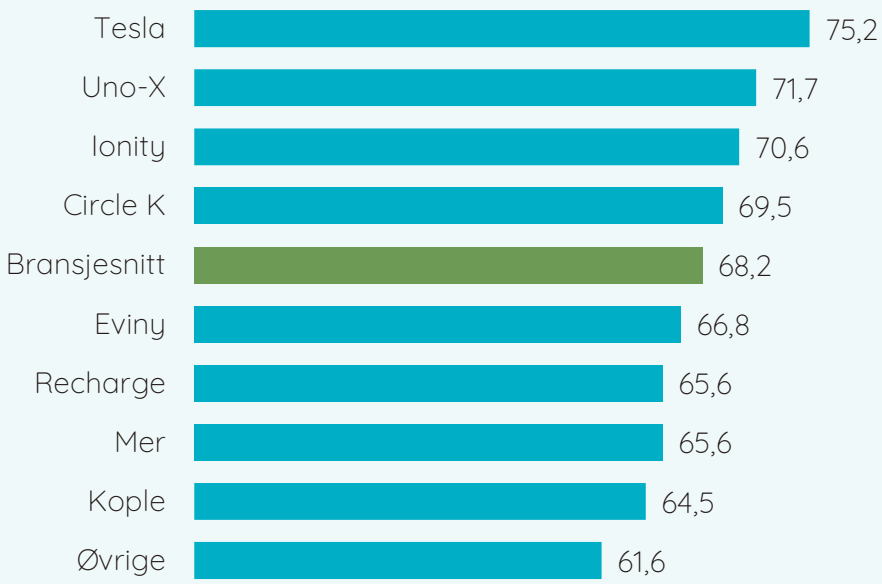
En del av forklaringen er at flere elbilister som kjører andre merker enn Tesla, bruker Teslas ladestasjoner. Disse kundene gir klart svakere tilbakemeldinger enn Tesla-eierne, særlig på pris.

Også Teslas omdømme har svekket seg siden i fjor. Tilliten til selskapet går tilbake, og vurderingen av samfunnsansvar er nå klart lavest i bransjen.

– Tesla får fortsatt de beste vurderingene på pris, antall ladepunkter og selve ladeprosessen. Samtidig ser vi at tilliten og omdømmet er tydelig svekket. Selv om kundene er fornøyde med ladingen, påvirkes helhetsinntrykket også av hva de mener om selskapet bak, sier Høst.

Samtidig løfter de øvrige operatørene seg, og avstanden til Tesla blir mindre. Kople og Eviny har størst fremgang i årets undersøkelse. Mer konkurransedyktige priser er en del av forklaringen, men kundene opplever også at ladeprosessen går smidigere, at ladestasjonene fungerer bedre og holder høyere kvalitet.

Kundetilfredshet ladeoperatørene 2026



Ønsker du mer innsikt fra studien?

Denne rapporten er en oppsummering av en større datainnsamling blant 1230 ladekunder i Norge. 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