



MOBILTELEFONI 2026

KUNDETILFREDSHET I MOBILBRANSJEN
– RESULTATER OG TRENDER

OneCall og ice med de mest fornøyde mobilkundene

Årets EPSI-undersøkelse viser at norske mobilkunder fortsatt er gjennomgående godt fornøyde. Samtidig er konkurransen om kundene betydelig, og mange vurderer å bytte leverandør. Når tilliten til aktørene generelt er god og det oppleves som enkelt å bytte, kan terskelen for å prøve noe nytt være lav, selv om et leverandørbytte ikke nødvendigvis gir en bedre kundeopplevelse. Det stiller høye krav til aktørene som skal beholde kundene over tid. I årets studie har OneCall de mest fornøyde og lojale privatkundene, mens ice toppe bedriftsmarkedet.

Årets undersøkelse viser at norske mobilkunder er godt fornøyde og majoriteten av kundene opplever mobiltjenestene som velfungerende, stabile og enkle å bruke. Samtidig er konkurransen om kundene sterk, særlig i bedriftsmarkedet, der hele 90 prosent av bedriftene oppgir at de har blitt kontaktet av en selger fra et konkurrerende mobilselskap.

Pris lokker nye kunder, men garanterer ikke lojalitet

Bransjesnittet i privatmarkedet ligger på 72,5 poeng, som er et godt tilfredshetsnivå. Tilfredsheten blant bedriftene er også god, men mange kunder i begge segmenter vurderer likevel å bytte mobilselskap. Pris er hovedårsaken, og mange opplever at de kan få samme tjeneste billigere hos en annen leverandør.

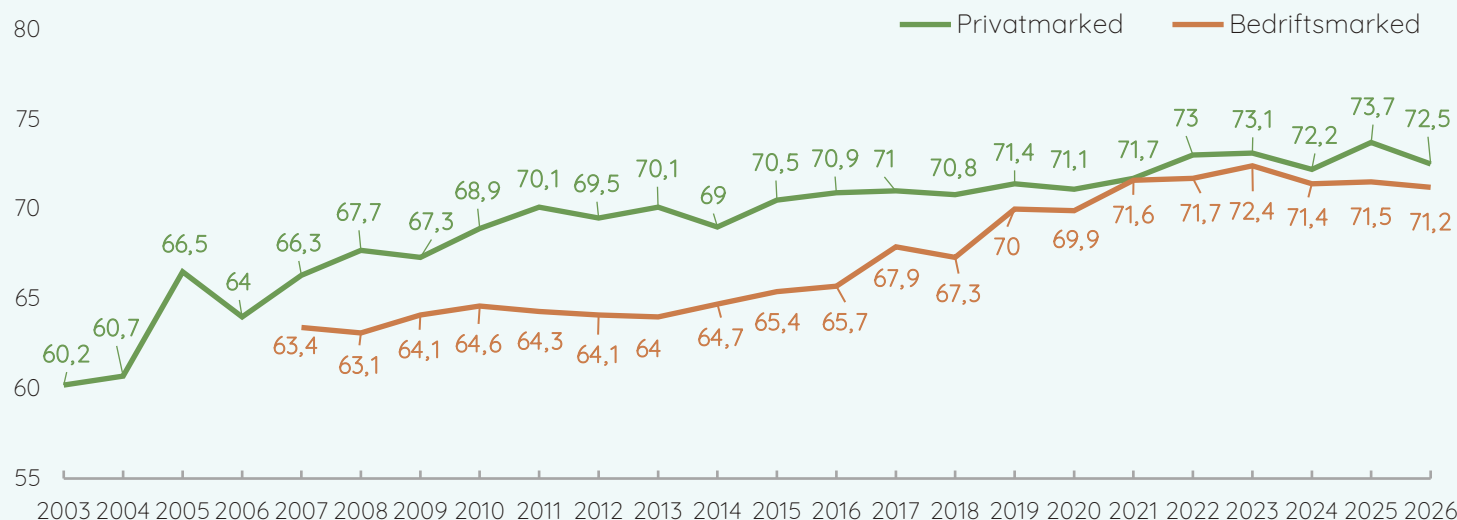
Høstens studie viser at 14% har vært kunde hos sin nåværende leverandør i under ett år. Det tyder på betydelig kundemobilitet, særlig sammenlignet med bankbransjen, der de tilsvarende tall er på lave 4%.

– Mobilmarkedet er preget av sterk konkurranse og stor salgsaktivitet. Pris er viktig når kundene skal velge leverandør, men resultatene viser at den løpende kundeopplevelsen i stor grad avgjør hvor fornøyde kundene blir. God service, et stabilt mobilnett og løsninger som fungerer i hverdagen er fortsatt helt sentrale, sier Sindre Brochmann, Senioranalytiker i EPSI Norge.

Kunder som nylig har byttet leverandør, er gjennomgående mindre tilfredse enn kunder med lengre kundeforhold. Analysen tyder også på at måten kundene ble rekruttert på, har betydning. Blant nye kunder som ble vervet av en telefonseiler, vurderer opp mot halvparten å bytte igjen.

– En god pris kan være effektiv for å få kunden inn døren, men sikrer ikke nødvendigvis en god og langsiktig kunderelasjon. Når så mange nye kunder allerede etter kort tid vurderer å bytte igjen, tyder det på at mobilselskapene må legge større vekt på god onboarding og oppfølging i tiden etter salget, sier Fredrik Høst, daglig leder i EPSI Norge.

EPSI Norge Kundetilfredsheten i mobilbransjen 2003 - 2026



Chatboter møter motstand hos mobilkundene

God kundeservice er svært viktig for den samlede kundeopplevelsen. Selv om stadig mer kan håndteres digitalt, foretrekker mange å snakke med et menneske når de trenger hjelp.

Studien viser at chatboter fort kan skape irritasjon og avstand mellom kunde og leverandør. Hele 52 prosent av privatkundene er negative til at mobilselskapene bruker chatboter, mens bare 18 prosent er positive. Kunder som har brukt chatbot, vurderer også selskapets tilgjengelighet svakere.

– Digitalisering fungerer godt når den gjør enkle oppgaver enklere. Utfordringen oppstår når teknologien blir en barriere mellom kunden og hjelpen de faktisk trenger. Resultatene viser ganske tydelig at effektiv selvbetjening og god personlig service må fungere sammen, sier Brochmann.

De digitale selvbetjeningsløsningene er samtidig en viktig del av kundeopplevelsen. Rundt fire av fem privatkunder bruker dem. Løsningene får likevel svakere vurderinger enn for noen år siden. Det kan tyde på at kundenes forventninger til enkle og effektive digitale tjenester har økt.

OneCall tilbake på topp blant privatkundene

Det er flere mobilselskaper som presterer godt, men det er OneCall som oppnår den høyeste kundetilfredsheten i årets undersøkelse.

– OneCall har hatt en positiv utvikling over flere år og er nå tilbake på topp. Kundene opplever topp service og tilgjengelighet, velfungerende mobiltjenester og abonnementspakker som treffer meget godt deres behov, sier Høst.

Også Chilimobil og Talkmore gjør det svært godt, begge med en kundetilfredshet over 75 poeng.

Telenor ligger nederst blant de målte aktørene med 69,5 poeng. Det er i seg selv ikke et svakt resultat, men konkurrentene vurderes bedre. Selskapet får de beste vurderingene på digital sikkerhet, men relativt svakere tilbakemeldinger på kundeservice og verdi for pengene.

Tøff konkurranse om fornøyde bedriftskunder.

Kundetilfredsheten i bedriftsmarkedet holder seg stabil. Bedrifter med langvarige kundeforhold er

gjennomgående godt fornøyde, selv om ni av ti oppgir at de har blitt kontaktet av en selger fra en konkurrerende mobiloperatør.

Personlig service er viktig også i bedriftsmarkedet. Bedrifter med fast kontaktperson vurderer serviceopplevelsen spesielt godt, men det er først og fremst de større bedriftene som har en slik kontakt hos leverandøren. Mindre bedrifter har sjeldnere en fast kontaktperson, og for dem er gode digitale selvbetjeningsløsninger særlig viktige.

– Denne undersøkelsen viser at høy salgsaktivitet ikke nødvendigvis er nok til å få bedriftene til å bytte. Når leveransen fungerer og relasjonen til leverandøren er god, skal det mer til enn et godt tilbud, sier Brochmann.

Leverandørene skiller seg også fra hverandre på løsningene for mobilt sentralbord (bedriftsnett). Unifon får de beste tilbakemeldingene i denne målingen, men også kundene til ice og Phonero er godt fornøyde med løsningene sine.

ice til topps blant bedriftskundene

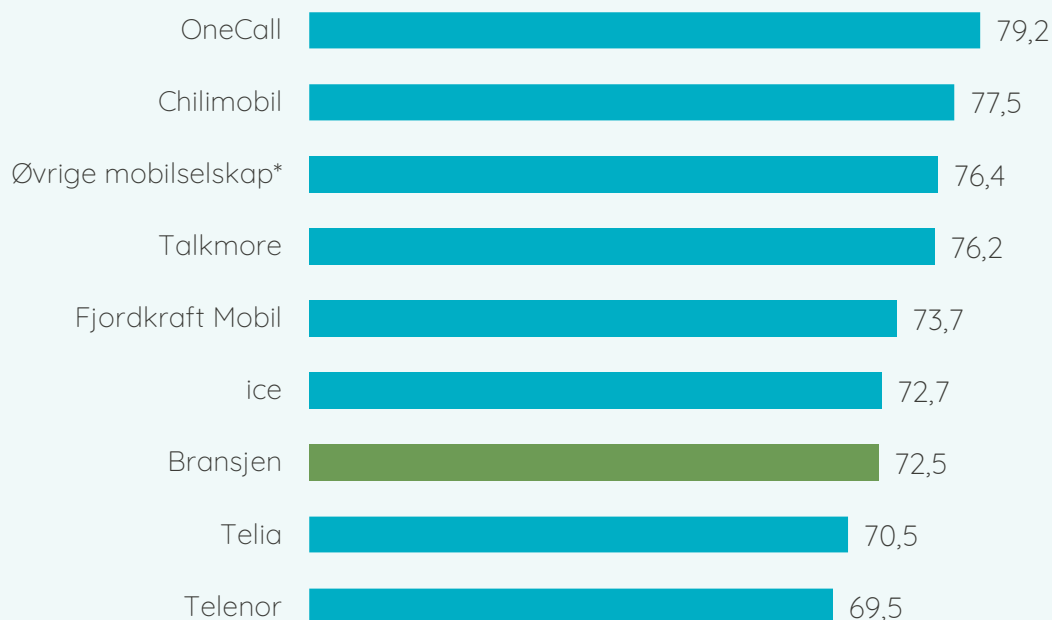
Årets bedriftsmåling viser at det er jevnt mellom de målte mobilselskapene. I år er det kundene til ice som er de mest fornøyde. Selskapet skiller seg særlig positivt ut på verdi for pengene, men også kundenes vurdering av mobilnett og dekning har styrket seg de siste årene.

– ice har over tid styrket seg på flere områder som er viktige for bedriftskundene. Kundene opplever selskapet som tilgjengelig, enkelt å forholde seg til og konkurransedyktig på pris. Samtidig har vurderingene av de digitale løsningene og mobilnettet blitt bedre, sier Høst.

Det er også verdt å merke seg at markedsleder Telenor går fram, og oppnår sitt beste resultat på lenge.

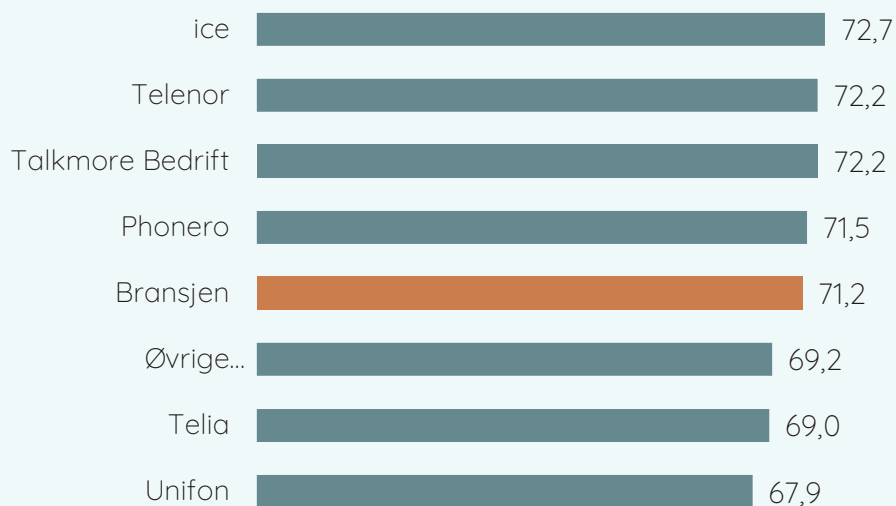
Unifon ligger også i år nederst blant de målte selskapene, med 67,9 poeng. Resultatet er i seg selv på et greit nivå, og kundene opplever blant annet konkurransedyktige betingelser og en god sentralbordløsning. Samtidig etterlyser de større initiativ og mer oppfølging fra leverandøren, noe som vil styrke kunderelasjonen og tilliten til Unifon.

Kundetilfredshet Mobil Privatmarked 2026



*Øvrige mobilselskaper innebærer kunder av andre mobilselskaper enn de i oversikten, for eksempel Happybytes, PlussMobil, MyCall med flere.

Kundetilfredshet Mobil Bedriftsmarked 2026



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

Om Mobilundersøkelsen Mobilundersøkelsen 2026 bygger på svar fra nesten 2256 mobilkunder i privat- og bedriftsmarkedet. Datainnsamlingen ble gjennomført i august og september 2026. Studien kartlegger blant annet kundetilfredshet, lojalitet, verdi for pengene, service, digitale løsninger, kommunikasjon og kunderelasjon.



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](#)