EPSI RATING



TV- OG STRØMME-UNDERSØKELSEN 2026

RESULTATER OG TRENDER FOR KUNDETILFREDSHET

Strømmetjenestene setter standarden, TV-leverandørene sliter med å følge etter

Årets EPSI-undersøkelse viser en svak bedring i kundetilfredsheten blant norske TV-kunder. Til tross for fremgangen holder tilfredsheten seg på et svakt nivå, og avstanden opp til strømmetjenestene har aldri vært større. Strim topper årets måling blant TV-leverandørene, med Altibox hakk i hæl. Blant strømmetjenestene er Netflix fortsatt best vurdert, mens TV 2 Play har en tydelig fremgang og nærmer seg toppen.

EPSI gjennomfører årlig en omfattende måling av nordmenns tilfredshet med TV- og strømmetjenester. Årets resultater viser at strømmetjenestene gjennomgående vurderes bedre enn de tradisjonelle TV-leverandørene, særlig når det gjelder brukervennlighet og fleksibilitet.

Strømmetjenestene setter standarden

Det faktum at mange TV-kunder også abonnerer på én eller flere strømmetjenester gjør at disse innholdsleverandørene blir sammenlignet ofte. Det bidrar til å skjerpe forventningene til TV-leverandørene.

– Leverandørene av strømmetjenester har satt en høy standard for brukervennlighet og fleksibilitet, og TV-leverandørene klarer foreløpig ikke matche dette, sier Fredrik Høst, daglig leder i EPSI Norge.

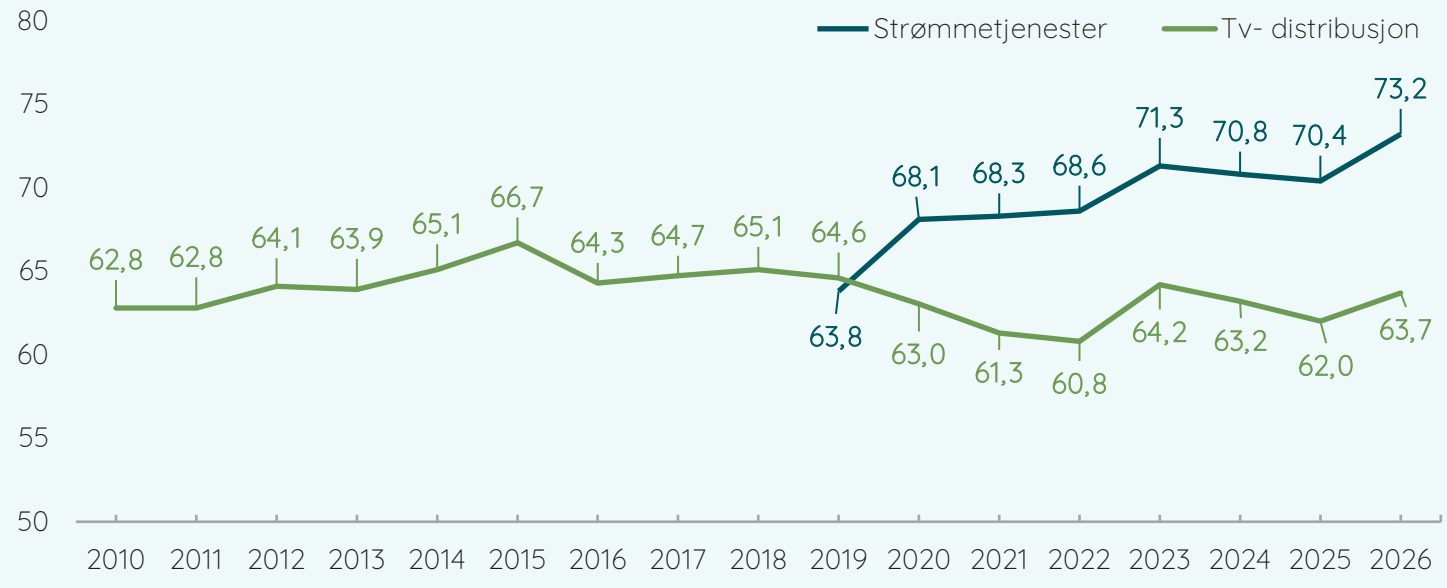
Undersøkelsen viser også at TV-kundene fortsatt opplever begrenset fleksibilitet i abonnementene sine. Samtidig vurderes både servicenivået og tilgjengeligheten til TV-leverandørene som relativt svake sammenlignet med andre bransjer EPSI måler.

Mer innhold gir ikke nødvendigvis mer fornøyde kunder

Norske TV-kunder har tilgang til et omfattende underholdningstilbud, kanskje større enn noen gang tidligere. Likevel er det ikke nødvendigvis mengden innhold som avgjør hvor fornøyde kundene er.

Forholdet mellom mengde, kvalitet og valgfrihet har vært et gjennomgående tema i EPSIs målinger over flere år. Også i år viser resultatene at kundene etterlyser større frihet til å sette sammen TV-pakker som er tilpasset egne behov og interesser.

Kundetilfredsheten med TV- og strømmetjenestene 2010-2026



– I flere år har vi sett at kundene ikke nødvendigvis etterlyser mer innhold, men større frihet til å velge det innholdet de faktisk ønsker. Det er en utfordring TV-leverandørene fortsatt ikke har løst, sier Sindre Brochmann, senioranalytiker i EPSI Norge.

På den positive siden viser årets studie at TV-leverandørene har blitt bedre til å kommunisere med kundene. Flere oppgir at de mottar tips og anbefalinger om relevant innhold, noe som har en positiv sammenheng med kundetilfredsheten.

– Når utvalget blir stadig større, blir det desto viktigere å hjelpe kundene med å finne frem til det de faktisk ønsker å se. Her har strømmetjenestene satt en standard gjennom enkle løsninger og personlige anbefalinger. TV-leverandørene har mye å hente på å synliggjøre og tilgjengeliggjøre innhold som er relevant for den enkelte kunde, sier Brochmann.

Strim på topp, Altibox følger tett bak

I år som i fjor er det Strim som har de mest fornøyde kundene blant TV-distributørene, med Altibox hakk i hæl. De to aktørene skiller seg tydelig ut fra resten av bransjen. Strim får særlig gode tilbakemeldinger på enkle løsninger og verdi for pengene. Kundene opplever også at innholdet i TV-pakken i stor grad dekker deres behov.

– Strim lykkes godt med å gjøre TV-abonnementet enkelt og fleksibelt. Kundene setter pris på at abonnementet ikke har bindingstid, og vurderer prisene som konkurransedyktige. Samtidig bidrar god kundekommunikasjon til den positive TV-opplevelsen, sier Brochmann.

Altibox får på sin side gode vurderinger på stabile leveranser, brukervennlighet og fleksibilitet.

– Altibox viser at stabile tjenester og muligheten til å velge innhold etter egne behov betyr mye for kundene. Poengsystemet vurderes som det beste i bransjen, og bidrar til at Altibox nok en gang plasserer seg helt i toppen, legger Høst til.

Telia styrker seg, mens Allente har størst forbedringspotensial

Telia går tydelig frem i årets måling etter fjorårets utfordringer knyttet til konflikten med TV 2. Allente har også fremgang, men ender likevel nederst på årets rangering.

– Telias fremgang illustrerer hvor mye en konflikt om TV-innhold kan påvirke kundetilfredsheten, men også hvordan tilfredsheten kan ta seg opp igjen når situasjonen normaliseres. For Allente er utviklingen positiv, men selskapet sliter fortsatt med en del tekniske utfordringer, varierende bildekvalitet og kunder som opplever at klager og problemer ikke blir godt nok håndtert. Dette trekker ned helhetsinntrykket, sier Høst.

Netflix på topp, TV 2 Play og Viaplay med tydelig løft

Årets undersøkelse viser også at nordmenn har blitt mer fornøyde med strømmeabonnementene sine. Tjenestene får gjennomgående gode vurderinger på innholdskvalitet, brukervennlighet og stabilitet. Særlig TV 2 Play og Viaplay har en tydelig fremgang i årets studie, noe som bidrar til at forskjellene mellom strømmetjenestene blir mindre.

Netflix beholder førsteplassen og får spesielt gode vurderinger på innhold, brukervennlighet og stabilitet. Kundene trekker særlig frem et bredt utvalg av gode filmer og serier som en viktig grunn til å abonnere på tjenesten. Nederst på rangeringen finner vi Viaplay, som til tross for tydelig fremgang fortsatt vurderes svakere enn konkurrentene.

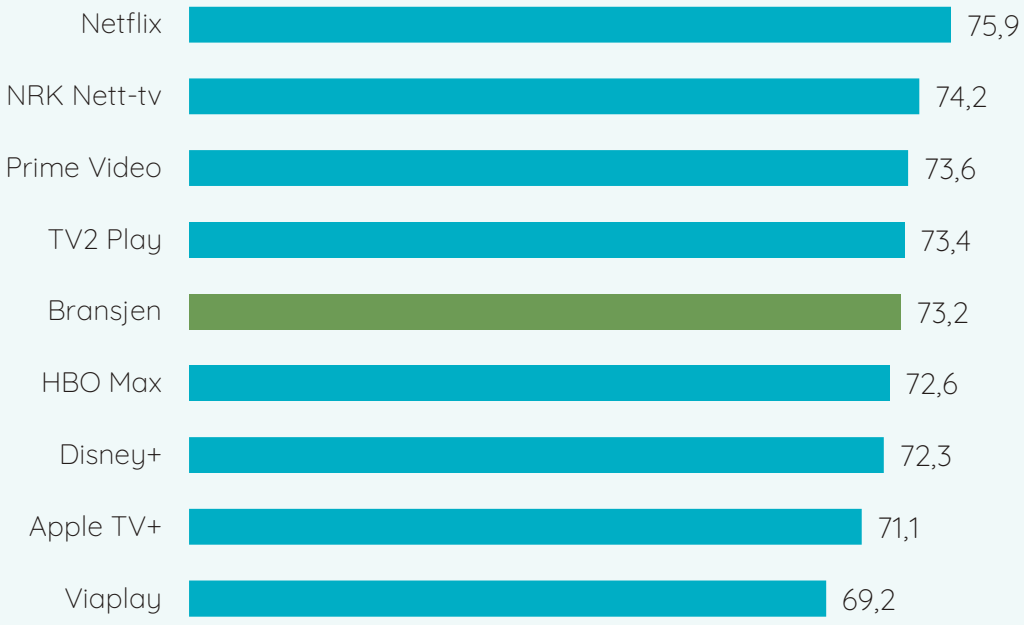
– Netflix fortsetter å levere gode kundeopplevelser, men konkurrentene nærmer seg. Både TV 2 Play og Viaplay går tydelig frem, og TV 2 Play får sitt beste resultat noensinne i EPSI-målingen. Samtidig er pris fortsatt en utfordring for begge tjenestene, særlig når det gjelder pakker med sportsinnhold. Kundene verdsetter sportstilbudet, men langt fra alle opplever at innholdet står i forhold til prisen, avslutter Brochmann.

Kundetilfredshet Tv-distributørene 2026





Kundetilfredshet strømmeleverandørene 2026





Om studien Tv- og strømmestudien 2026 bygger på svar fra nesten 2 000 tv- og strømmekunder i Norge. Datainnsamlingen ble gjennomført i 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 2000 tv- og strømmekunder 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