EPSI RATING



STRØMSELSKAPENE 2026

Hva svarer nordmenn når de får sette karakter på sine strømleverandører?

Stabil kundetilfredshet i et marked i endring

Det norske strømmarkedet er i endring. Innføringen av Norgespris, økt digitalisering og mulige strukturelle endringer blant kraftleverandørene er med på å prege konkurransebildet. Samtidig viser årets EPSI-undersøkelse at kundetilfredsheten holder seg relativt stabil. Tibber har fortsatt de mest fornøyde privatkundene, mens de mindre strømleverandørene samlet får de beste tilbakemeldingene i bedriftsmarkedet.

Etter en tydelig fremgang i fjor holder kundetilfredsheten i privatmarkedet seg på omtrent samme nivå. I bedriftsmarkedet går tilfredsheten noe tilbake, men også her har utviklingen vært relativt stabil de siste årene.

Etter strømkrisen, da høye strømpriser skapte stor frustrasjon og kundetilfredsheten falt, har først strømstøtten og nå Norgespris bidratt til å endre situasjonen. Norgespris har på kort tid blitt valgt av mange husholdninger, særlig i Sør-Norge, og gitt større forutsigbarhet rundt strømkostnadene. Samtidig viser årets undersøkelse at forskjellene i kundetilfredshet mellom strømleverandørene har blitt mindre.

– *Det kan tyde på at kundene nå i større grad opplever at «strøm er strøm». Når mange får en mer forutsigbar strømpris, blir det vanskeligere for leverandørene å skille seg ut gjennom selve strømavtalen*, sier Sindre Brochmann, senioranalytiker i EPSI Norge.

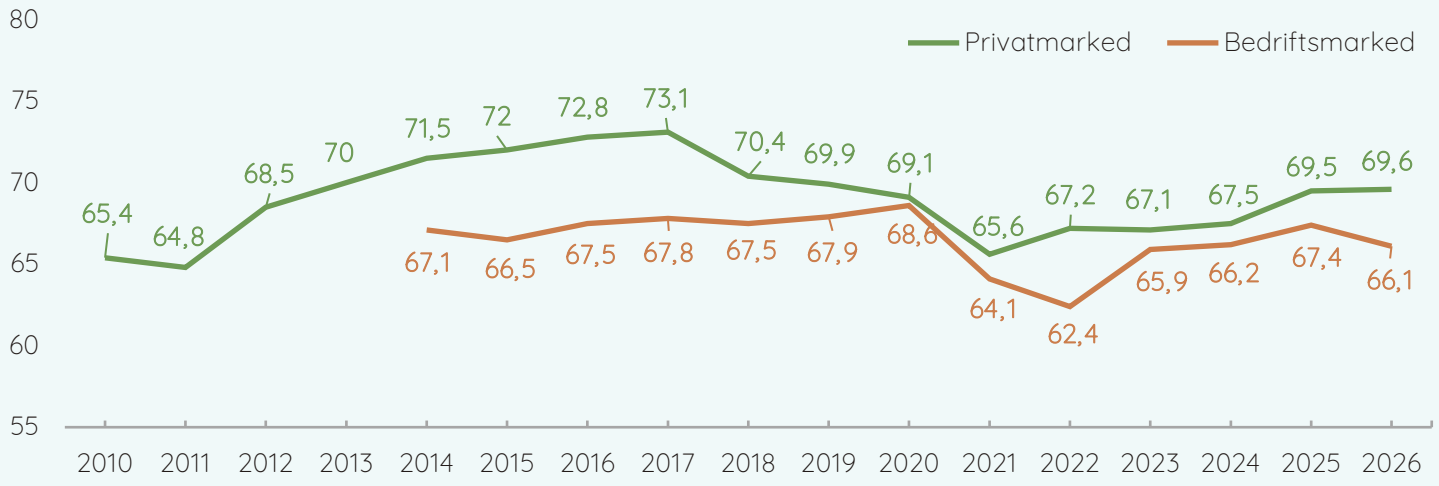
For kraftleverandørene innebærer utviklingen nye utfordringer. Når oppmerksomheten i stor grad rettes mot valget mellom Norgespris og ordinær strømpris med strømstøtte, vil andre sider ved leveransen få større betydning.

– *Norgespris har ikke bare endret hvordan mange kunder forholder seg til strømprisen, men også hva leverandørene må konkurrere på. God service, brukervennlige digitale løsninger og relevant kundekommunikasjon blir stadig viktigere. Det handler om å synliggjøre hvilken verdi strømselskapene tilfører utover selve strømleveransen*, sier Fredrik Høst, daglig leder i EPSI Norge.

Flere vurderer å bytte strømleverandør

Selv om kundetilfredsheten i privatmarkedet holder seg stabil, viser undersøkelsen at flere vurderer å bytte strømleverandør. Det er først og fremst forventninger om en bedre pris som ligger bak, noe som er interessant i lys av at mange har valgt Norgespris. Også i bedriftsmarkedet har andelen som vurderer å bytte leverandør, økt.

Kundetilfredsheten i strømbransjen 2010 - 2026



– Mange strømkunder, både privatpersoner og bedrifter, er godt fornøyde med leverandøren sin. Det betyr likevel ikke at de utelukker å bytte. Pris er fortsatt en viktig konkurransefaktor, og forventninger om lavere strømkostnader, både på kort og lengre sikt, kan være nok til at kundene vurderer andre alternativer, sier Høst.

Digitalisering og relevant informasjon gir muligheter

Årets undersøkelse viser at færre privat- og bedriftskunder oppgir å ha mottatt informasjon fra strømleverandøren sin. Samtidig er kunder som mottar informasjon, gjennomgående mer tilfredse enn andre.

Stadig flere tar også i bruk strømleverandørens app. Kunder som bruker appen jevnlig, er gjerne mer engasjerte i eget strømforbruk, og vurderer leverandøren mer positivt når det gjelder pris, proaktivitet og kundeorientering.

– Resultatene viser at strømleverandørene har et potensial til å bli mer relevante for kundene. Det handler ikke nødvendigvis om å kommunisere oftere, men om å tilby nyttig informasjon og digitale løsninger som hjelper kundene med å forstå og påvirke eget strømforbruk. Slik kan leverandørene skape merverdi i kundeforholdet, sier Høst.

Tibber på topp også i år

Forskjellene i kundetilfredshet mellom strømleverandørene har blitt mindre. Avstanden mellom de høyest og lavest vurderte selskapene er redusert, noe som gjør det stadig viktigere å gi kundene gode grunner til både å velge og bli værende hos en leverandør.

Tibber har fortsatt de mest tilfredse privatkundene, med Gudbrandsdal Energi hakk i hæl. Tibber utmerker seg særlig med gode digitale løsninger og attraktive strømavtaler.

Fjordkraft har en tydelig fremgang i årets undersøkelse, mens Fortum ligger nederst på kundetilfredshetsmålingen. Fortum får også de svakeste tilbakemeldingene når det gjelder opplevd verdi for pengene.
– Tibber viser at det er mulig å skille seg ut gjennom en kombinasjon av konkurransedyktige avtaler og gode digitale kundeopplevelser. Det handler om å gjøre det enkelt å være kunde og skape en opplevelse av å få god verdi for pengene, sier Høst.

Bedriftskundene ønsker mer forutsigbarhet og god rådgivning

I bedriftsmarkedet faller kundetilfredsheten med drøyt ett poeng. Det er særlig vurderingen av verdi for pengene som trekker ned.

I motsetning til privatkundene kan bedrifter ikke benytte Norgespris for ordinært strømforbruk i næringsvirksomhet. De må derfor fortsatt forholde seg til store og tidvis uforutsigbare svingninger i strømprisen, slik vi har sett det siste året. Konkurransedyktige avtaler er viktige, men også forutsigbarhet og tilgang til kompetent rådgivning kan ha stor betydning.

Undersøkelsen viser at bedriftskunder med en fast kontaktperson er vesentlig mer tilfredse enn øvrige kunder. Det understreker betydningen av personlig oppfølging i et marked der mange bedrifter har behov for hjelp til å forstå og håndtere strømkostnadene.

– For bedriftskundene handler tilfredshet om mer enn å få en god strømpris. De ønsker en leverandør som forstår behovene deres, er tilgjengelig og kan bidra til gode beslutninger. Resultatene viser at personlig oppfølging har stor betydning, samtidig som god og lett tilgjengelig kundeservice er viktig for dem som ikke har en fast kontaktperson, sier Brochmann.

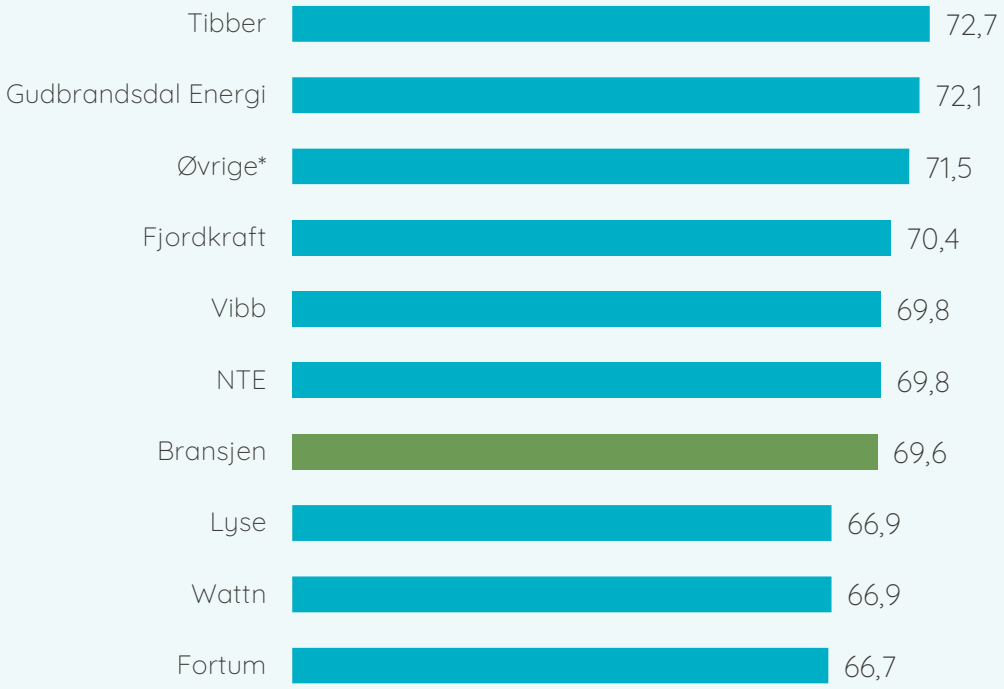
Å Entelios med tydelig fremgang

De mest tilfredse bedriftskundene finner vi samlet i kategorien «Øvrige», som omfatter flere mindre leverandører, blant annet Ishavskraft, ENEAS og Haugaland Kraft. Dette tyder på at de mindre aktørene samlet sett står sterkt i bedriftsmarkedet.

Å Entelios står for årets tydeligste fremgang. Kundene vurderer selskapet som både mer proaktivt og mer kundeorientert enn i fjor. Fortum ligger nederst også i bedriftsmarkedet, med særlig svake tilbakemeldinger på strømavtalenes attraktivitet og verdi for pengene.

– Å Entelios er årets store klatrer i bedriftsmarkedet. Det interessante er at kundene i større grad opplever at selskapet tar initiativ og følger dem opp. Det viser hvor viktig det er å være tett på kundene, forstå behovene deres og bidra med mer enn bare strømleveransen, avslutter Høst.

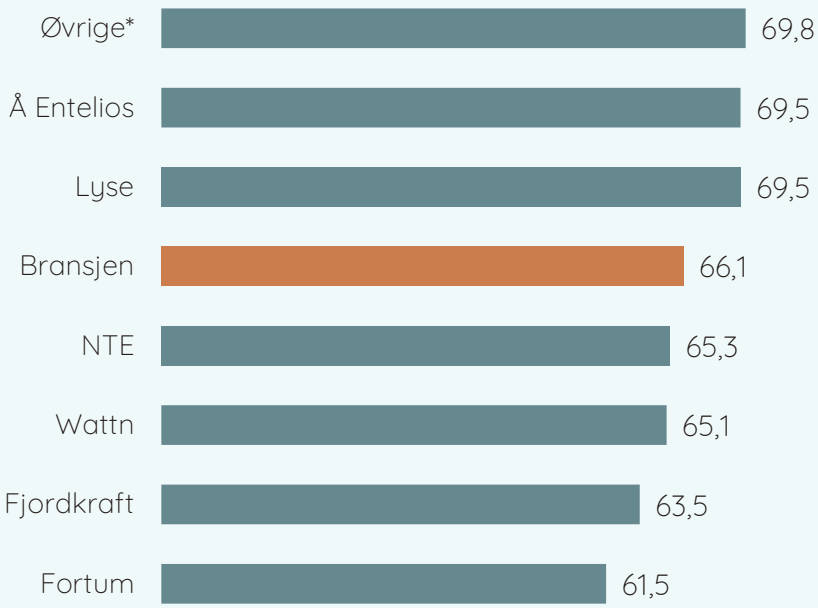
Kundetilfredshet Strøm Privatmarked 2026





**Øvrige inkluderer blant annet selskaper som Polarkraft, Ishavskraft, Ustekveikja Energi og Haugaland Kraft*

Kundetilfredshet Strøm Bedriftsmarked 2026



**Øvrige inkluderer blant annet selskaper som ENEAS, Polarkraft, Ishavskraft og Haugaland Kraft*

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 i overkant av 2500 strømkunder i privat- og bedriftssegmentet, 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