

NETTSELSKAPENE 2026

HVOR FORNØYDE ER NORSKE HUSHOLDNINGER MED NETTSELSKAPENE?

Kundene mer fornøyde med nettselskapene, men vil nødig betale mer

Kundetilfredsheten med norske nettselskaper fortsetter å øke. Etter bunnåret i 2024 har bransjen hentet inn mye av tilbakegangen. Årets EPSI-undersøkelse viser at kundene vurderer nettleien noe mer positivt enn tidligere, og at flere ser ut til å ha større forståelse for strømnettets betydning i samfunnet. Samtidig er det et tydelig dilemma: Mange ser behovet for et bedre og sikrere strømnett, men under halvparten er villige til å betale mer for det.

Årets måling viser at kundetilfredsheten øker med ett poeng fra i fjor. Selv om mange av vurderingene er relativt uendret, er det særlig synet på nettleien som har blitt mer positivt.

Kundene er fortsatt kritiske til prisen på nettleien, men flere opplever at den står i et mer fornuftig forhold til det de får igjen. Samtidig viser undersøkelsen at kundene i større grad ser verdien av et godt og velfungerende strømnett.

– Flere ser ut til å ha fått bedre forståelse for hvilken rolle strømnettet spiller, og hva de faktisk betaler for. Samtidig opplever flere at nettselskapene tar ansvar for å utvikle og vedlikeholde strømnettet. Det kan bidra til at kundene også ser større verdi i nettleien. Dette er en positiv utvikling i en bransje der prisen lenge har vært en kilde til frustrasjon, sier Fredrik Høst, daglig leder i EPSI Norge.

Norgespris gir nettselskapene nye muligheter for kundekontakt

Innføringen av Norgespris har skapt et nytt kontaktpunkt mellom kundene og nettselskapene, som har ansvaret for å administrere ordningen. I årets undersøkelse oppgir 73 prosent at de har bestilt Norgespris, mot rundt halvparten i fjorårets måling. Omtrent én av fem har vært i kontakt med nettselskapet om ordningen.

Undersøkelsen viser ingen tydelig forskjell i kundetilfredshet mellom dem som har bestilt Norgespris og dem som ikke har gjort det. Derimot er kunder som har vært i kontakt med nettselskapet om ordningen, gjennomgående mer tilfredse. De vurderer også nettleien mer positivt.

– Det interessante er at vi ikke finner noen tydelig forskjell i tilfredshet mellom dem som har valgt Norgespris og dem som ikke har gjort det. Derimot er kundene som har vært i kontakt med nettselskapet om ordningen, mer tilfredse. De opplever i større grad å bli ivaretatt og mener de får mer igjen for pengene. Det understreker betydningen av god kundedialog, også i en bransje der kundene ikke kan velge leverandør, forklarer Sindre Brochmann i EPSI Norge.

Kundetilfredsheten strømnettselskapene 2017-2026



Kundene ønsker et bedre strømnett – men ikke for enhver pris

Årets undersøkelse tyder på at mange kunder har fått større forståelse for nettselskapenes rolle i elektrifiseringen av samfunnet. Samtidig er det delte meninger om hvordan hensynet til naturen skal balanseres mot behovet for videre utbygging.

Halvparten av de spurte mener at naturhensyn bør veie tyngre enn behovet for elektrifisering og utbygging av strømnettet. 27 prosent er uenige, mens 23 prosent ikke tar stilling. Kunder i distriktene viser imidlertid større forståelse for at naturinngrep kan være nødvendige for å sikre et bedre strømnett lokalt, sammenlignet med kunder i mer tettbygde områder.

Selv om mange ser behovet for et bedre strømnett, er betalingsviljen begrenset. Knapt halvparten er villige til å betale mer i nettleie for et bedre og sikrere strømnett i egen region.

– *Kundene ønsker et sterkere og mer robust strømnett, men helst uten at det fører til høyere nettleie eller store naturinngrep. Det setter nettselskapene i en krevende situasjon. De må bli tydeligere på hvorfor investeringene er nødvendige, hva kundene får igjen for dem, og hvilke konsekvenser det kan få dersom utbyggingen uteblir*, sier Høst.

Strømbrudd setter nettselskapene på prøve

Årets undersøkelse viser at de fleste kundene opplever at strømbrudd blir utbedret innen rimelig tid. Tre av fire som har opplevd strømbrudd, oppgir at de fikk informasjon underveis. Likevel er kunder som har opplevd strømbrudd, gjennomgående mindre tilfredse enn andre.

– *Et strømbrudd er på mange måter sannhetens øyeblikk for nettselskapene. Det er da både beredskapen og evnen til å ivareta kundene virkelig settes på prøve. Det handler ikke bare om å få strømmen raskt tilbake, men også om å holde kundene informert og ivaretatt mens de venter. God håndtering kan ikke fjerne ulempene ved et strømbrudd, men kan bidra til å begrense frustrasjonen*, sier Brochmann.

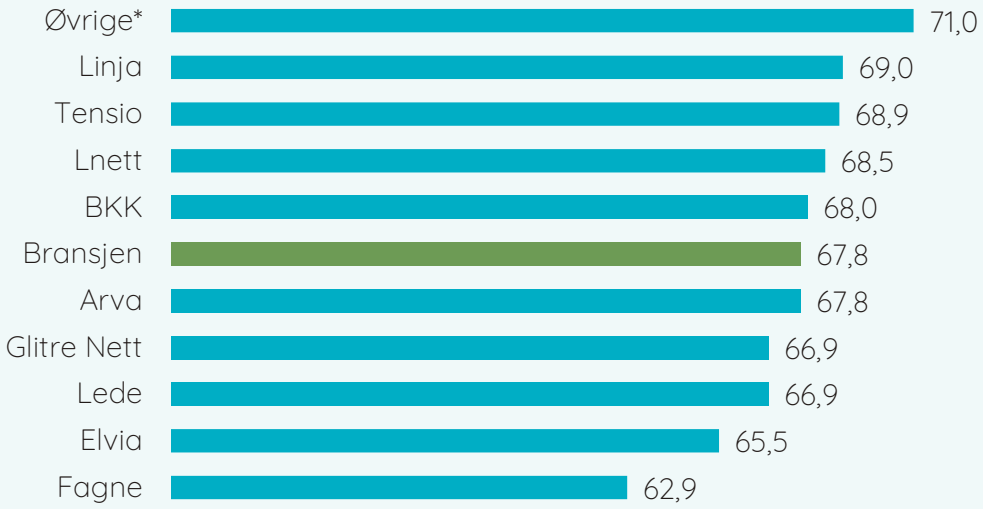
Mindre nettselskaper får de beste vurderingene

Som tidligere år er det de mindre nettselskapene som samlet sett får de beste tilbakemeldingene. Kundene opplever dem som mer tilgjengelige og pålitelige, og som selskaper med sterkere lokal forankring.

Forskjellene mellom mange av nettselskapene er imidlertid relativt små. Linja og Tensio får gode tilbakemeldinger og ligger marginalt foran Lnett og BKK.

Fagne får de svakeste tilbakemeldingene i årets undersøkelse. Som i fjor har selskapet en høy andel kunder som har opplevd strømbrudd, inkludert uplanlagte avbrudd. Dette kan være en medvirkende årsak til den lavere kundetilfredsheten.

Kundetilfredshet strømnett 2026



*Øvrige inkluderer blant annet nettselskaper som Linea, Vevig, Enida, 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 1811 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