



#### FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2024-11-11

# Laddbranschen under lupp: kundnöjdheten halkar efter i takt med ökande krav på enkelhet och transparens

Årets rapport från Svenskt Kvalitetsindex (SKI) om laddstolpar visar en bransch som fortfarande kämpar med att möta kundernas grundläggande krav på enkelhet och transparens. Trots stora investeringar är kundnöjdheten fortsatt låg, med frustration över fragmenterade system och brist på transparens – särskilt när det gäller betalningslösningar och prisinformation. Tesla står dock ut i undersökningen som ett positivt exempel och rankas återigen högst för sina laddstationer.

## Tesla försvarar sin plats i toppen

För tredje året i rad erbjuder Tesla den bästa laddningsupplevelsen i Sverige, och utmärker sig även på nordisk nivå. Hastigheten och det omfattande laddnätverket uppskattas särskilt av kunderna.

”Tesla levererar gång på gång och visar att ett tydligt och användarvänligt laddsystem går hem hos kunderna,” säger Calle Walmstedt, projektledare på Svenskt Kvalitetsindex. ”Att ständigt ligga i topp på kundnöjdhet i flera länder är ett kvitto på att Tesla har förstått vad kunderna efterfrågar.”

## Pris spelar huvudrollen – men transparens saknas

Prisfrågan har blivit allt viktigare för kunderna i takt med ett tuffare ekonomiskt klimat, och laddbranschen är inget undantag. Men i en bransch där enkel jämförelse mellan aktörer borde vara självklar är prisbilderna ofta otydliga.

”Kunderna vill känna sig trygga i sina val, och det ställer höga krav på tydlig och transparent kommunikation kring kostnader,” fortsätter Calle Walmstedt. ”Vi ser en ökad priskänslighet i flera branscher, och därför är det viktigt att prisuppgifter är enkla att förstå och jämföra. När informationen är otydlig uppstår frustration, vilket påverkar kundnöjdheten negativt.”

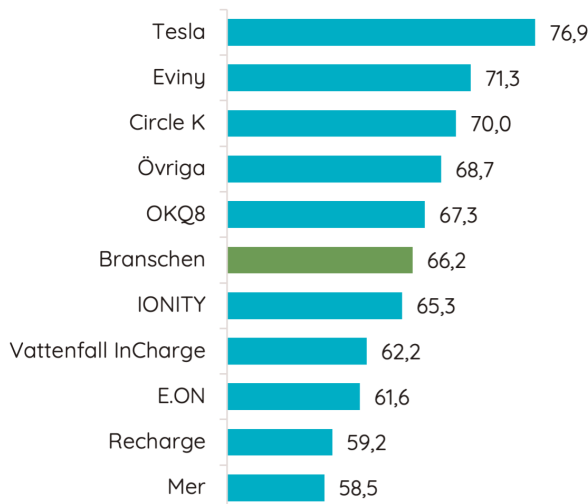
## Betallösningar – en djungel av appar och alternativ

En stor källa till missnöje är branschens fragmenterade betalningslösningar. I jakten på att vinna kundernas lojalitet har många aktörer valt proprietära system som snarare driver

missnöje än tillfredsställelse. Användarna möter en djungel av appar, laddbrickor och olika betalalternativ – något som för många kunder skapar frustration.

”Det här är ett tydligt exempel på när branschens egna intressen ställs över kundens behov av enkelhet,” avslutar Calle Walmstedt. ”En mer kundcentrerad lösning skulle kunna förbättra nöjdheten avsevärt.”

## Kundnöjdhet 2024 Betyg 0-100



© Svenskt Kvalitetsindex

## Not om studien

Svenskt Kvalitetsindex (SKI) har mätt kundnöjdheten kring publika laddoperatörer sedan 2022. Datainsamlingen för årets studie pågick under september och oktober 2024 och totalt samlades det in 1 575 intervjuer.