



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2025-10-20

Kundnöjdheten backar när värdet ifrågasätts

Efter flera år av stigande kundnöjdhet ser Svenskt Kvalitetsindex (SKI) i årets studie att utvecklingen inom bredband och TV nu bromsar in. Tekniken håller vad den lovar men upplevelsen brister. Kunderna ser stabilitet och hastighet som självklarheter och fokuserar i stället på service, kommunikation och känslan av att få värde för pengarna.

Årets SKI Bredband och TV visar en tydlig nedgång i kundnöjdhet bland både privat- och företagskunder. Trots hög teknisk kvalitet upplever många kunder att servicenivån försämrats och att kommunikationen inte lever upp till förväntningarna.

Studien visar att sambandet mellan serviceupplevelse och upplevelsen av prisvärde har stärkts markant. När den tekniska kvaliteten inte längre gör skillnad blir det mänskliga mötet, tillgängligheten och kommunikationen som avgör hur kunderna värderar tjänsten i relation till priset.

”Bredband och TV-tjänster är idag en självklar del av vardagen. När allt fungerar som det ska växlar kunderna fokus från funktion till upplevelse. Då blir frågan om prisvärde och service helt avgörande,” säger Johan Parmler, VD på SKI.

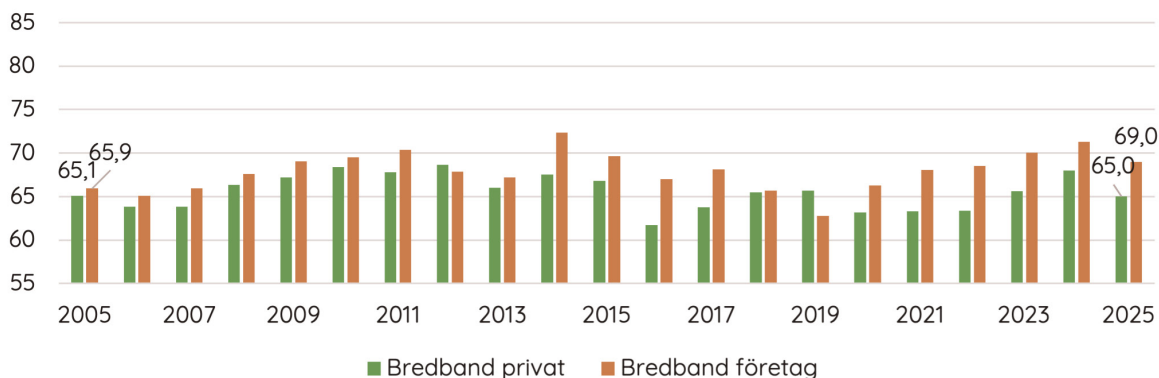
Privatkunder: stabilt bredband men svagare service

Privatkunderna ger fortsatt höga betyg för bredbandsleverantörernas tekniska kvalitet och stabilitet, men flera serviceaspekter får sämre omdömen än tidigare, framför allt hur väl kunderna hålls informerade och hur kontakten upplevs.

”Vi ser att fler kunder haft kontakt med sin operatör, men betygen för dessa kontakter har sjunkit. Det tyder på att fler situationer kräver kontakt men att bemötandet och kommunikationen inte alltid möter förväntningarna,” säger Johan Parmler.

Image och produktkvalitet ligger kvar på höga nivåer, men abonnemangens anpassning till kundens behov och upplevelsen av prisvärde har försämrats något. Ownit får fortsatt högst betyg, följt av Bredband2 och Bahnhof. Skillnaderna mellan aktörerna har dock minskat något jämfört med fjolåret.

Kundnöjdhet Bredband



Företagskunder: lojaliteten minskar och fler ser över alternativ

Bland företagskunderna syns ett tydligt trendbrott. Efter flera år med stigande betyg för både service och image backar dessa områden i årets studie. Kunderna ger lägre betyg för proaktivitet, information och känslan av att vara värdesatt. "Service och relation spelar en allt viktigare roll i företagssegmentet. När den tekniska kvaliteten är stabil och konkurrensen hårdnar blir upplevelsen av partnerskap avgörande för lojaliteten," säger Johan Parmler.

Lojaliteten minskar och fler kunder uppger att de överväger att byta leverantör inom det närmaste året. För att behålla sina kunder måste operatörerna bli bättre på att förstå och möta företagets faktiska behov med relevanta, flexibla och anpassade lösningar. Bland företagskunder är Bahnhof den aktör som får högst betyg, följt av Telia. Skillnaderna mellan företagsaktörerna har ökat jämfört med tidigare år.

Digital-TV och streaming: pris, flexibilitet och innehåll styr nöjdheten

Kundnöjdheten för digital-TV ligger fortsatt på en lägre nivå än för streamingtjänster. I årets mätning får digital-TV ett

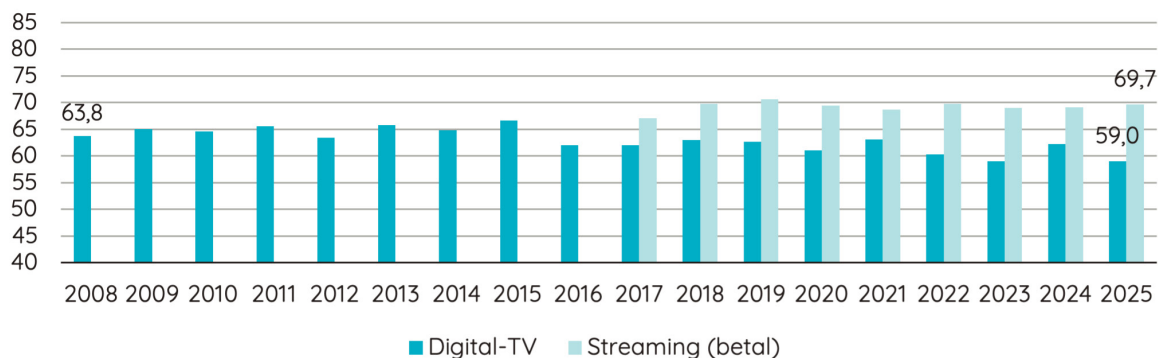
betyg på 59,9, medan streamingtjänsterna ligger stabilt på 69,7. Skillnaden har därmed ökat ytterligare från tidigare år.

"När priset blir en allt viktigare drivkraft ser vi att flexibilitet och relevant innehåll får större betydelse för kundnöjdheten. Kunderna vill kunna anpassa sina abonnemang efter behov och känna att de får värde för pengarna, inte bara ett standardutbud," avslutar Johan Parmler.

För digital-TV handlar utmaningen om att möta samma förväntningar som streamingvärlden redan lever upp till: att enkelt kunna välja paket, byta innehåll och hantera abonnemang. HBO Max får i år högst betyg bland streamingtjänsterna, medan Telia och Telenor är de enda som når betyg över 60 i kundnöjdhet inom digital-TV.

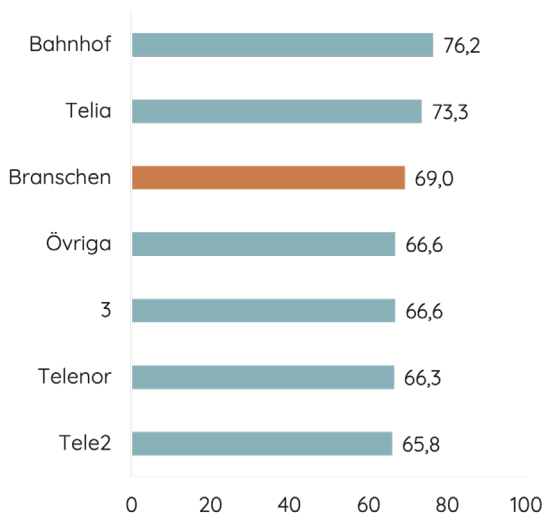
Efter flera år av tekniska förbättringar står bredbands- och Tv-branschen inför en ny utmaning. Kunderna tar funktionalitet för given och ställer i stället krav på transparens, tillgänglighet och personliga upplevelser. De aktörer som lyckas kombinera stabilitet med service, enkelhet och värde kommer att vara de som vinner kunderna framåt.

Kundnöjdhet Digital-TV & Streaming

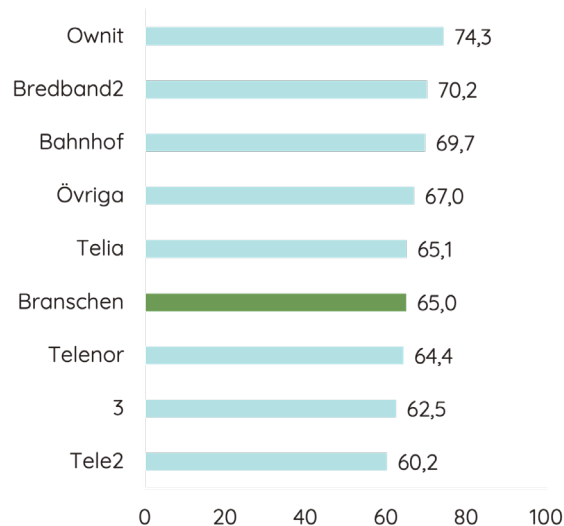


För resultat, se nästa sida. ----->

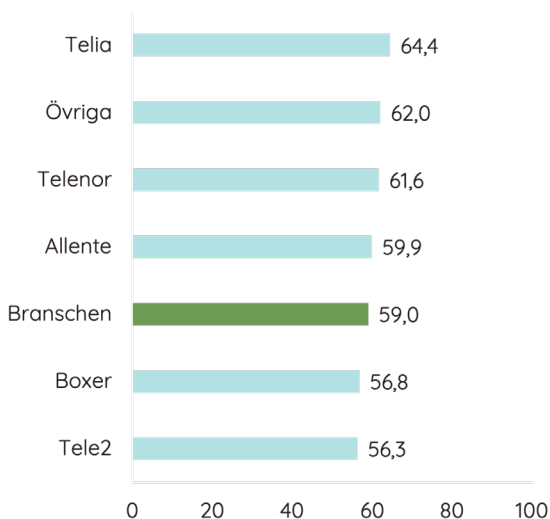
SKI Bredband 2025 Företagskunder



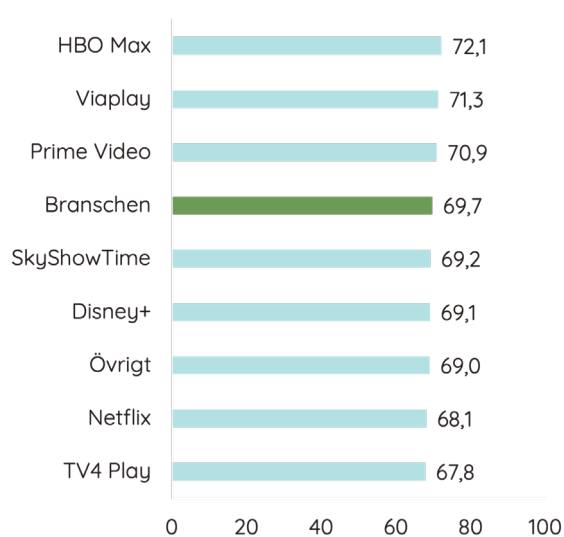
SKI Bredband 2025 Privatkunder



SKI Digital-TV 2025



SKI Streaming 2025



Not om studien

Svenskt Kvalitetsindex har mätt kundnöjdheten inom telekombranschen sedan 1989. Datainsamlingen för årets studie pågick under september och oktober månad 2025. Totalt samlades det in 5 630 intervjuer.