



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2025-11-10

Smådjursägare kritiska - försäkringsbolagen tappar i nöjdhet

Djurförsäkringsbolagen tappar kraftigt i årets SKI-mätning. Kundnöjdheten sjunker med nästan tio enheter vilket ger det lägsta resultatet bland årets försäkringsstudier. Stigande veterinärkostnader, höga premier och lägre upplevd service är grundorsaker till nedgången.

"Det här är ett av de största fallen vi sett i en enskild bransch på länge. Djurägare är engagerade kunder som ställer höga krav, och just därför blir effekten så stor när branschen inte lever upp till deras förväntningar", säger Johan Parmler, VD på SKI.

Från topp till botten på ett år

Förra året var djurförsäkring det högst rankade försäkringssegmentet i Sverige, men i år tappar branschen kraftigt. Samtliga aktörer backar och de tre största drar ned branschens genomsnitt mest. Trots en nedgång behåller Lassie förstaplatsen för andra året i rad, följt av Sveland.

Kundnöjdheten påverkas av breda försämringar i alla drivande faktorer – image, förväntningar, produktkvalitet,

service, prisvärdhet och lojalitet. Tydligast är tappet i lojalitet och prisvärdhet, vilket tyder på att kunderna inte längre upplever att försäkringen motsvarar vad den kostar. Till detta kommer externa faktorer som ökande veterinärkostnader och annat som hör till djuräggandet.

Mer kontakt, men sämre upplevelse

Andelen kunder som haft kontakt med sitt försäkringsbolag har ökat från 66 till 70 procent. Samtidigt har klagomålen ökat tydligt. Fler kunder uttrycker missnöje i år jämfört med tidigare. Färre har anmält skada i år, men betygen för skadehantering och bemötande har sjunkit avsevärt.

"Vi ser tecken på att skadeprocessen har effektiviserats och att besluten nu fattas snabbare. Men kunderna upplever att kontakten blivit mindre personlig och att bolagen är mindre proaktiva. För en kundgrupp som ofta befinner sig i en känslomässigt laddad situation är det en avgörande faktor", säger Johan Parmler.

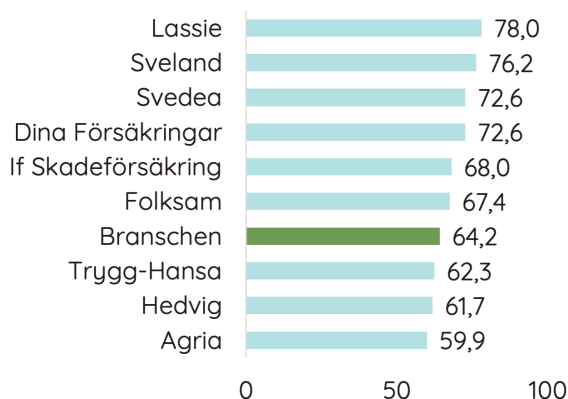
Ökade kostnader och högre krav

Utöver den svagare servicen märks en tydlig prispress. Högre premier, självrisker och ökade veterinärkostnader gör att kunderna upplever att de får mindre värde för pengarna. Samtidigt har förväntningarna stigit, både på digital smidighet och på empatiskt bemötande.

"Djurägare ser sina husdjur som familjemedlemmar, och förväntar sig därför samma omtanke i kontakten med försäkringsbolagen. Det kräver en balans mellan effektivitet och mänsklighet som branschen just nu har svårt att hitta", avslutar Johan Parmler.

Kundnöjdhet 2025

Betyg 0-100



Not, om studien

Totalt genomfördes 1 922 intervjuer under september och oktober 2025.