



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2025-11-17

Kundnöjdheten i energibranschen närmar sig kritiskt låga nivåer

Kundnöjdheten i energibranschen fortsätter att falla, nu även bland företagskunder. I årets SKI Energi når branschen ett kundnöjdhetsindex på 62,4, en nedgång från 63,4 i fjol. Det innebär att energibranschen nu närmar sig den kritiska gränsen för missnöjda kunder.

Svenskt Kvalitetsindex (SKI) har sedan 2005 mätt kundnöjdheten bland privat- och företagskunder inom elhandel, elnät och fjärrvärme. Efter flera år av låg kundnöjdhet är trenden tydlig: både privat- och företagskunder upplever branschen som svårnavigerad.

Efter fjolårets tillfälliga uppgång bland företagskunder ser SKI nu att även den gruppen blivit mindre nöjd, en utveckling som också märks i flera andra sektorer.

”Branschen har svårt att ta sig ur den negativa trenden. Vi ser ökade krav på information, närhet och proaktivitet, särskilt bland företagskunder”, säger Johan Parmler, VD på SKI.

Ökat intresse för detaljerna

Energibranschen påverkas fortfarande av de beteendeförändringar och förväntningar som följt i spåren av kriser, prisrörelser och politisk osäkerhet.

”Kunderna är mer pålästa och vill förstå vad de betalar för. Då behövs enkelhet, tydlighet och bättre information. Att göra det enkelt att vara kund måste vara en hög prioritet för branschen”, säger Johan Parmler, VD på SKI.

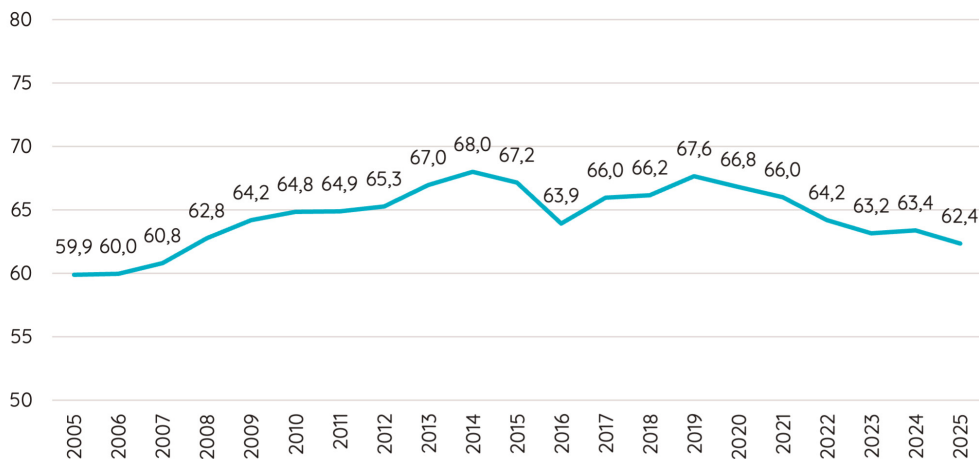
I en studie tidigare i år riktad till branschens beslutsfattare lyfter aktörerna själva komplexa regelverk och brist på politisk långsiktighet som stora hinder.

”Det märks i kundupplevelsen”, säger Lovisa Svensson, projektledare på SKI. ”Det är en produkt som blivit allt mer komplex, både för kunder och leverantörer”.

Några tecken på förbättring – särskilt inom fjärrvärme

Trots den generella nedgången finns områden där utvecklingen går åt rätt håll. Inom elhandel privat vänder fjolårets negativa trend uppåt, och fjärrvärme privat visar en ännu tydligare förbättring. Även om fjolårets tapp inte

SKI Energibranschen - Kundnöjdhet



hämtas hem helt är riktningen positiv.

Inom fjärrvärme märks också flera betydande steg framåt i kundupplevelsen. Proaktiviteten har ökat och kunderna känner sig värdesatta i högre utsträckning. Nivåerna ligger fortfarande under gränsen för godkänt men utvecklingen signalerar att flera aktörer börjar stärka sin kunddialog och sitt arbetssätt. Med det sagt så är det långt kvar för branschen i stort innan man är i kapp andra sektorer.

Monopol ställer krav

Elnätet står för den tydligaste nedgången i årets mätning. Nöjdheten ligger nu under 60-strecket, vilket markerar övergången till missnöjda kunder, både bland privat- och företagskunder. Även om logiken kring en monopolmarknad ofrånkomligen påverkar resultatet, eftersom kunderna inte själva kan välja nätagare, belyser det en kritisk situation där kunddialog och service blir avgörande för hur kunderna upplever branschen.

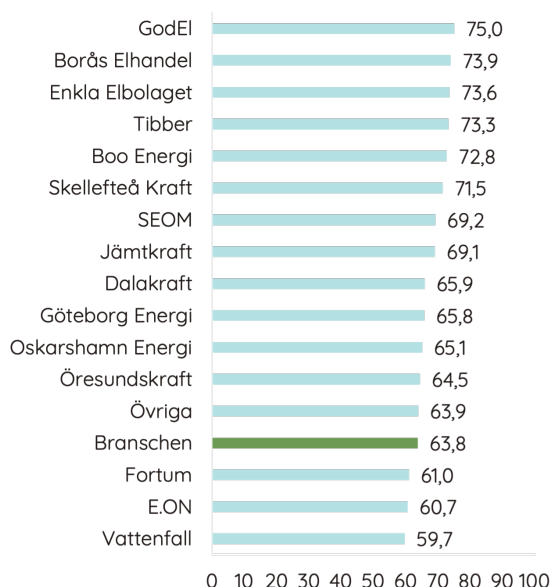
"Det faktum att kunderna inte kan välja nätagare gör att image, information och service blir avgörande. Här finns mycket att vinna för branschen," konstaterar Johan Parmler.

Vägen framåt: tydlighet, dialog och starkare CX-förmågor

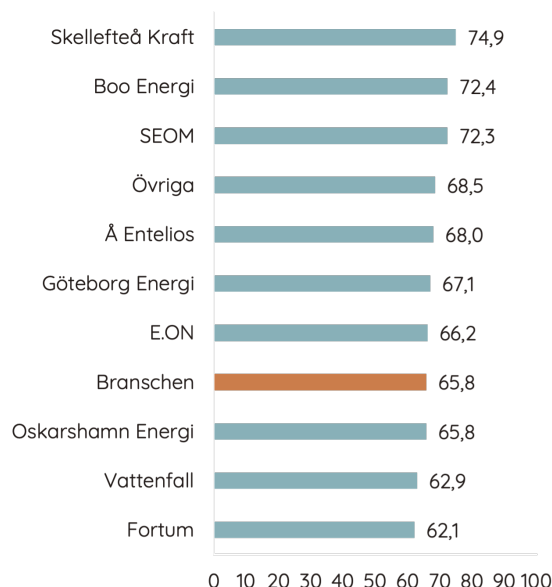
SKI menar att energibranschen behöver ta ett större grepp om kundupplevelsen, särskilt kring transparens, proaktiv kommunikation och enklare kundresor. En del av förklaringen till dagens utveckling är att energibranschen ännu inte byggt upp förmågan att konsekvent arbeta kundcentrerat. Även om tjänster har blivit mer digitala och tillgängliga så upplever kunderna inte att relationen eller stödet stärkts i samma takt.

"Det krävs närhet, förenklade processer och ett tydligare ansvarstagande för kundupplevelsen. Det handlar inte längre bara om priset. Kunderna vill känna sig trygga i en komplex marknad, där förutsägbarhet i prisutvecklingen blivit allt viktigare. Den som lyckas förenkla, förklara och bygga förtroende kommer också vinna kunderna", avslutar Johan Parmler.

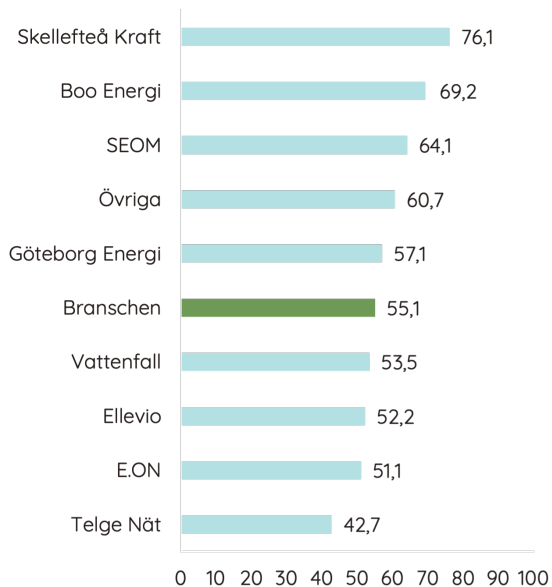
SKI Energi 2025 Elhandel Privat



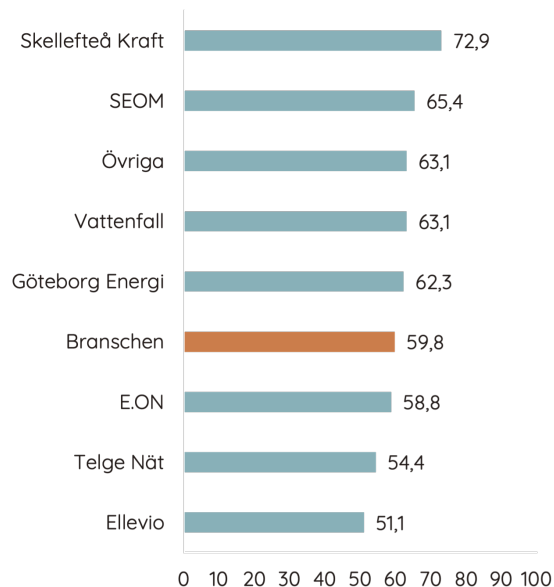
SKI Energi 2025 Elhandel Företag



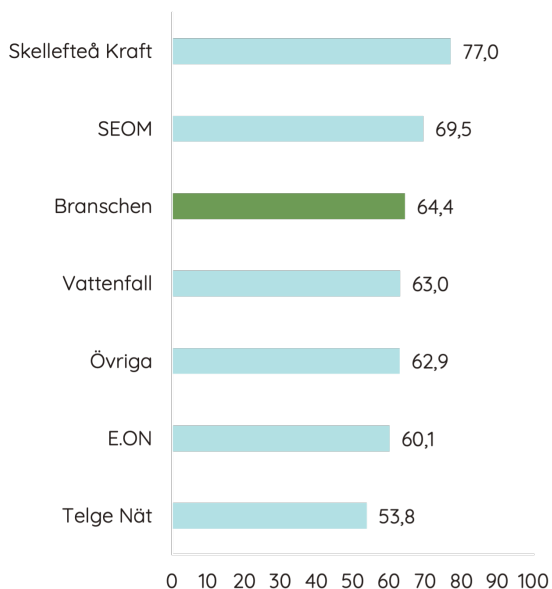
SKI Energi 2025 Elnät Privat



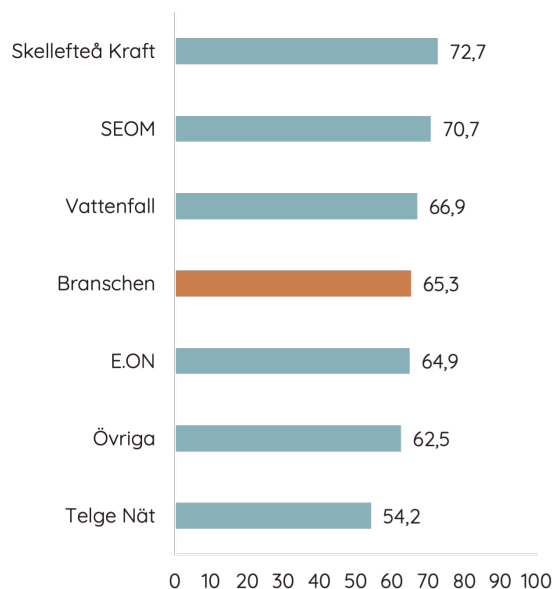
SKI Energi 2025 Elnät Företag



SKI Energi 2025 Fjärrvärme Privat



SKI Energi 2025 Fjärrvärme Företag



Not om studien

Svenskt Kvalitetsindex har mätt kundnöjdheten inom energibranschen sedan 2005. Datainsamlingen för årets studie pågick under oktober och november månad. Totalt samlades det in 8 979 intervjuer.