



#### FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2026-05-04

# Resenärerna rasar – men kan inte byta

## Svensk persontransport får sitt sämsta betyg på fem år.

Kundnöjdheten i svensk persontransport faller kraftigt. Samtidigt står de flesta resenärerna kvar. Svenskt Kvalitetsindex (SKI) mätning av persontransport för 2026 visar att nöjdheten sjunker med sex enheter till 61,7 – den brantaste nedgången som uppmätts.

”Det är en kraftig rörelse på kort tid. När punktligheten faller påverkar det allt – från prisvärdhet till förtroende”, säger Johan Parmler, vd på Svenskt Kvalitetsindex.

### Punktligheten rasar och drar med sig förtroendet

Att komma fram i tid är den enskilt viktigaste faktorn för hur resenärer upplever sitt resande. I årets mätning faller punktligheten med elva enheter, den största förändringen i hela studien. När resenärerna inte kan lita på att de kommer fram i tid ifrågasätts också värdet av resan. Prisvärdheten faller brett och förtroendet för branschen tar tydlig skada.

”Det handlar om ett grundläggande löfte. När det inte hålls, och kommunikationen brister, slår det direkt mot kundens förtroende”, säger Calle Walmstedt, projektledare på SKI.

### Tydliga skillnader i en pressad bransch

Mitt i en pressad bransch sticker en aktör ut. VR Snabbtåg presterar bäst i hela persontransportsektorn 2026 och får genomgående högre betyg än branschen på samtliga områden i SKI:s modell.

Skillnaderna är ovanligt stora. Särskilt utmärker sig VR inom pålitlighet och prisvärdhet, där bolaget ligger över 20 enheter högre än branschsnittet.

Det är ovanligt att en aktör lyckas kombinera så starkt upplevd kvalitet med ett högt värde för pengarna, något som gör resultatet särskilt intressant i ett läge där många andra aktörer tappar på just dessa områden.

### Kunderna känner sig inte sedda

Förtroendet för branschen minskar tydligt. Bilden av att bolagen bryr sig om sina kunder och tar ansvar faller till historiskt låga nivåer. Samtidigt får proaktiviteten – alltså hur väl bolagen informerar och agerar när något händer – de lägsta betygen i hela undersökningen.

”I dag har alla resenärer information i fickan. När den ändå inte når fram handlar det inte om teknik, utan om prioriteringar”, säger Johan Parmler.

### Lojaliteten består men av fel skäl

Trots de kraftigt fallande betygen minskar lojaliteten betydligt mindre. Det kan tolkas som en styrka, men enligt SKI är bilden mer problematisk.

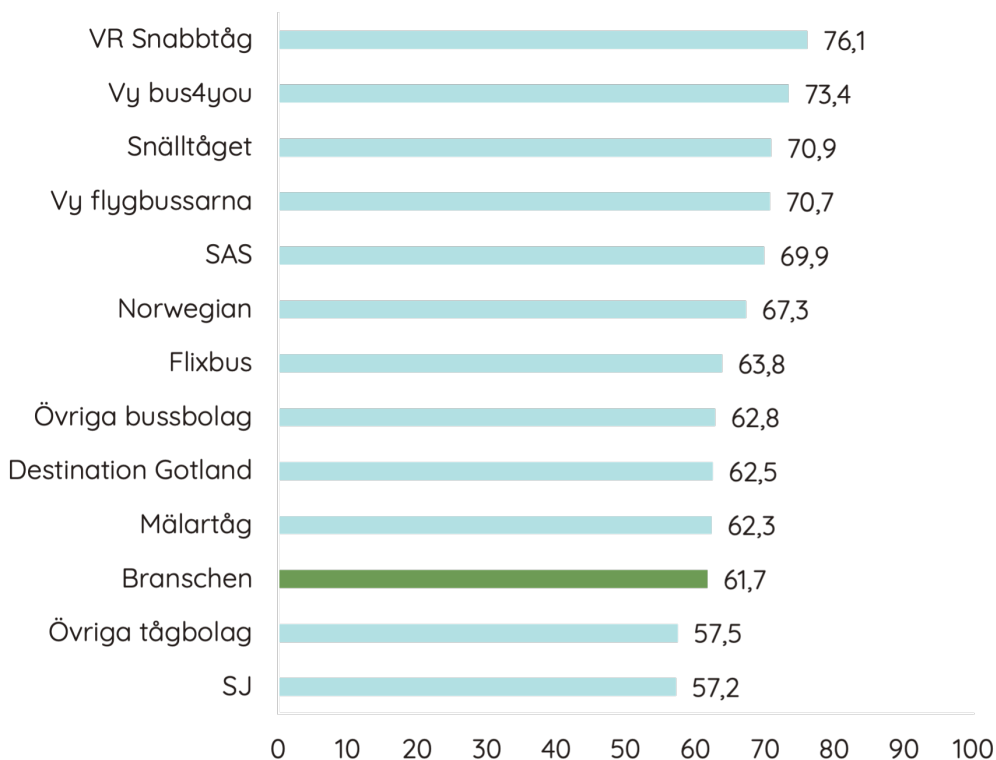
”Resenärerna blir kvar, men inte för att de är nöjda. I många fall handlar det om att alternativen saknas. Det gör situationen sårbar på sikt”, konstaterar Johan Parmler.

Det enda som tydligt håller emot är mötet med människor. Bemötandet från personal, ombord och i kundkontakt, står emot nedgången bättre än övriga delar. Det är i många fall medarbetarna som upprätthåller kundupplevelsen, trots brister i system och leverans.

På kort sikt håller lojaliteten uppe siffrorna. På längre sikt är bilden mer osäker. När alternativ upplevs som tillgängliga riskerar missnöjet att snabbt omsättas i faktiska kundval. De aktörer som lyckas återvinna förtroendet och leverera stabil punktlighet kommer ha ett tydligt försprång när konkurrensen väl hårdnar.

För ranking, se nästa sida. ----->

## Kundnöjdhet 2026 - ranking Betyg 0 - 100



### Not om studien

Undersökningen baseras på 2 241 intervjuer som genomförts via en webbpanel med personer från 18 år. Intervjuerna är genomförda under mars 2026 och bygger på ett slumpmässigt nationellt urval av privatpersoner som har gjort en längre resa inom Sverige med flyg, tåg, buss eller båt de senaste 12 månaderna.