SVENSKT KVALITETSINDEX
A part of EPSI Rating Group



FÖR MER INFORMATION
JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX
› johan.parmler@kvalitetsindex.se
› 073-151 75 98

2026-10-26

Laddningen fungerar men kundrelationen släpar efter

Vattenfall InCharge toppar årets kundnöjdhetsranking i SKI Laddoperatörer 2026 från Svenskt Kvalitetsindex (SKI), med OKQ8 strax bakom. Recharge och E.ON får likvärdiga betyg. Studien visar samtidigt att laddoperatörerna lyckas bättre med själva laddningen än med information, service och att få kunderna att känna sig värdesatta.

Snabb laddning och ett rimligt pris är avgörande när elbilsförare väljer operatör. Men när något krånglar räcker det inte att laddstationen fungerar. Årets studie visar att tydliga besked, tillgänglig hjälp och ett bra bemötande är en viktig del av laddtjänsten – och här har branschen mer att bevisa.

Branschens kundnöjdhet landar på 70,7 av 100. I årets studie ingår en större andel kunder som använder publika laddtjänster ofta. Det ger en tydligare bild av vardagsupplevelsen bland vana användare, men är samtidigt viktigt att beakta vid jämförelser med tidigare år. Den tekniska kärnan får överlag godkänt, men kunddialogen håller inte samma nivå. Gapet mellan laddtjänst och kundrelation pekar ut branschens nästa stora konkurrensområde.

”Kunderna vill ladda snabbt och till ett rimligt pris. Men när en fråga uppstår eller något går fel prövas relationen på riktigt. Den operatör som kombinerar en stabil laddtjänst med tydliga besked och snabb hjälp kommer att stå starkare i konkurrensen”, säger Calle Walmstedt, projektledare på SKI.

Operatörerna utmärker sig på olika områden

Vattenfall InCharge får högst kundnöjdhetsbetyg med 76,6. OKQ8 följer med 75,5, medan Recharge och E.ON båda får 74,6.

Operatörernas resultat bygger samtidigt på olika styrkor. Vattenfall InCharge får högst betyg för enkelheten i att vara kund. OKQ8 får högst betyg för servicekvalitet, bland annat genom hjälpen vid frågor och problem. Recharge får högst betyg för produktkvalitet – laddstationernas funktion, tillgänglighet och själva laddningsprocessen.

Resultaten visar att slaget om laddkunden inte avgörs av tekniken ensam. Enkelhet, service och förmågan att lösa problem kan vara minst lika viktiga när kunderna väljer vem de vill fortsätta ladda hos.

Bra laddning räcker inte

Kunderna är genomgående mer nöjda med laddtjänstens kvalitet än med kontakten runt omkring den. Särskilt svagt är informationen om sådant som påverkar kunden och upplevelsen av att bli sedd och värdesatt.

För operatörerna är budskapet tydligt: nästa steg handlar inte bara om fler stationer och snabbare laddning. Det handlar om att bygga en kundupplevelse där informationen är begriplig, stödet finns när det behövs och kunden slipper känna sig ensam när något inte fungerar.

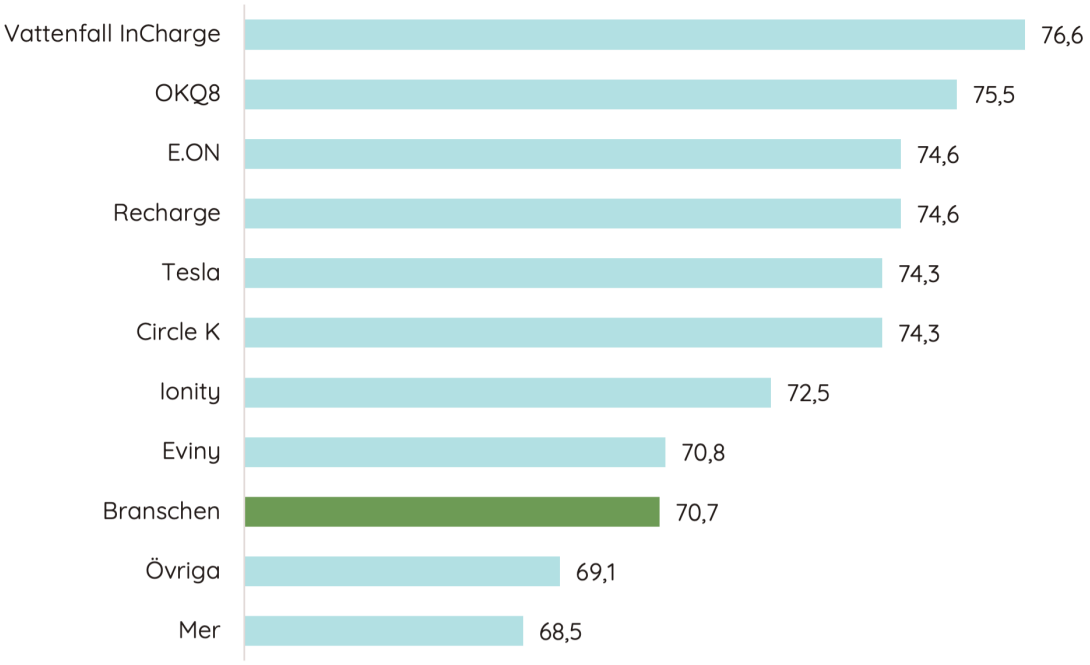
”Information och stöd måste ses som en del av själva laddtjänsten, inte som något vid sidan av. Kunden ska förstå vad som gäller och snabbt få hjälp när det behövs. Där finns en tydlig möjlighet för operatörerna att både stärka relationen och sticka ut”, avslutar Calle Walmstedt.

För ranking, se nästa sida. ---------->>

© Svenskt Kvalitetsindex

© Svenskt Kvalitetsindex

Kundnöjdhet 2026
Betyg 0-100



© Svenskt Kvalitetsindex

© Svenskt Kvalitetsindex

Not om studien

Svenskt Kvalitetsindex (SKI) har mätt kundnöjdheten kring publika laddoperatörer sedan 2022. Datainsamlingen för årets studie pågick under augusti och september 2026 och totalt samlades det in 1 340 intervjuer.

Besöksadress
Torsgatan 2
111 23 Stockholm
kvalitetsindex.se