SVENSKT KVALITETSINDEX
A part of EPSI Rating Group



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

2026-11-16

Elnätskunderna allt mer missnöjda – prisvärdet får bottenbetyg

SKI Energi 2026 från Svenskt Kvalitetsindex (SKI) visar att kundnöjdheten i energibranschen fortsätter att sjunka och nu närmar sig gränsen för missnöjda kunder. Störst är nedgången inom elnät, där både hushåll och företag ger sina nätbolag låga betyg. Privatkundernas bedömning av prisvärdet faller till 49,1 av 100. Kunderna känner sig trygga med att elen levereras, men betydligt mindre trygga med vad den kostar.

Energibranschens samlade kundnöjdhet sjunker från 62,4 till 60,9. Efter flera år av nedgång ligger branschen nu precis på gränsen till missnöjda kunder.

Utvecklingen är särskilt tydlig inom elnät. Bland privatkunder sjunker kundnöjdheten från 55,1 till 52,5 och bland företagskunder från 59,8 till 56,0. Särskilt låga är betygen för prisvärde, där privatkundernas index faller från 53,3 till 49,1. Även företagskunderna ger lägre betyg på prisvärdet än tidigare.

- Elnätskunderna känner sig fortfarande trygga med själva leveransen, men betydligt mindre trygga med kostnaden. När både hushåll och företag ger så låga betyg är det en tydlig signal om att branschen behöver bli bättre på att förklara vad kunderna betalar för och hur de kan påverka sin kostnad, säger Johan Parmler, vd på SKI.

Trygg med leveransen – otrygg med fakturan

Trots den låga kundnöjdheten upplever kunderna att den grundläggande elleveransen fungerar förhållandevis väl. Missnöjet handlar i stället framför allt om kostnaden och möjligheten att förstå och påverka den.

I kundernas öppna svar är ”dyrt” den vanligaste spontana beskrivningen av elnätsbolaget, både bland privat- och företagskunder. Hushållen återkommer till nätavgifter, effektavgifter, svårbegripliga fakturor och att de inte kan välja nätbolag. Företagskunderna lyfter liknande frågor, men betonar också behovet av framförhållning för att kunna planera sina energikostnader.

En privatkund sammanfattar upplevelsen:
”Väldigt trygg med leveransen. Väldigt otrygg med fakturan.”

Stora skillnader trots att kunderna inte kan välja nätbolag

Även om missnöjet med elnätet är utbrett finns stora skillnader mellan aktörerna. De högst rankade elnätsbolagen når kundnöjdhetsnivåer över 70, jämfört med branschresultaten på 52,5 bland privatkunder och 56,0 bland företagskunder.

Skellefteå Kraft får högst kundnöjdhet inom elnät för både privat- och företagskunder.

Skillnaderna visar att det går att skapa hög kundnöjdhet även på en marknad där kunderna inte själva kan välja leverantör. Resultaten pekar på betydelsen av lokal närvaro, personlig kontakt och tydlig kommunikation om kostnader och kundnytta.

– Att kunden inte kan välja nätägare ställer högre krav på relationen, inte lägre. När valmöjligheten saknas blir det särskilt viktigt att kunden upplever att bolaget är tydligt, rättvist och tar ansvar, säger Johan Parmler.

Mindre förändringar inom elhandel och fjärrvärme

Inom elhandel är kundnöjdheten i stort sett oförändrad bland både privat- och företagskunder. Till skillnad från elnätet är kundernas beskrivningar mer varierade. Utöver pris lyfts bland annat enkelhet, trygghet, lokal förankring och värderingar.

Boo Energi får högst kundnöjdhet bland privatkunderna inom elhandel, medan Enkla Elbolaget får högst betyg av företagskunderna.

Inom fjärrvärme ligger privatkundernas nöjdhet ungefär i nivå med föregående år, medan företagskunderna blir

© Svenskt Kvalitetsindex
© Svenskt Kvalitetsindex

mindre nöjda. Leveranssäkerhet och trygghet är fortsatt uppskattade styrkor, men även här återkommer kritik mot prisökningar, fasta avgifter och begränsade möjligheter att påverka kostnaden.

Skellefteå Kraft får högst kundnöjdhet inom fjärrvärme bland både privat- och företagskunder. Bolaget toppar därmed fyra av årets sex undersökta kundsegment.

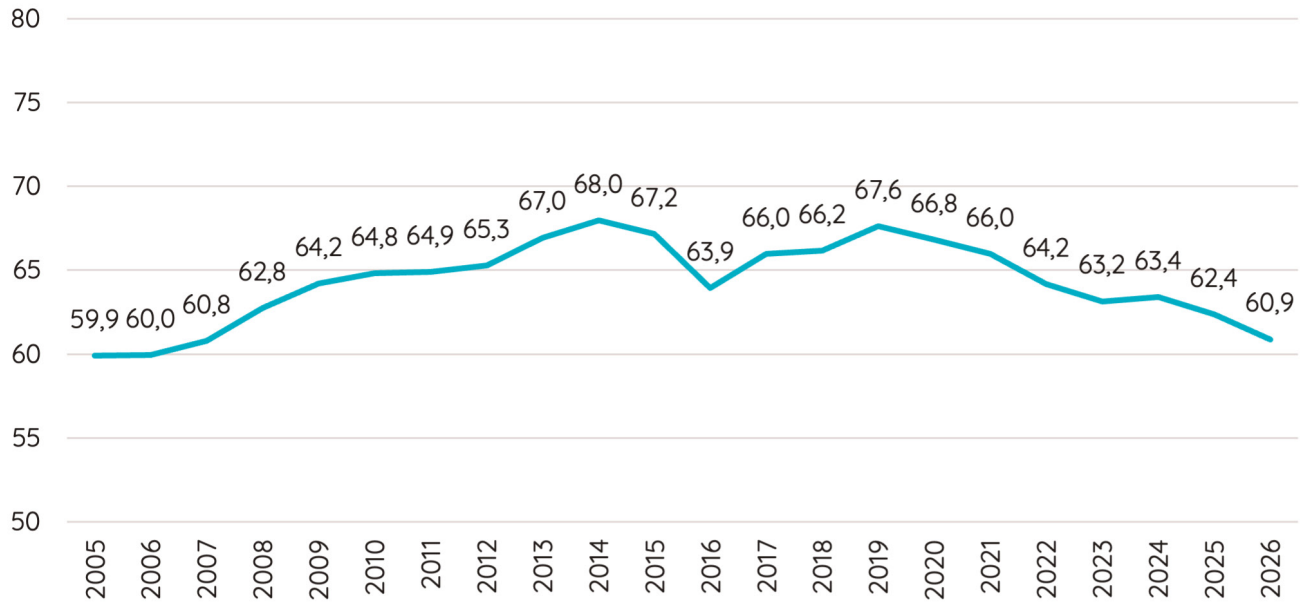
Begriplighet blir en affärsfråga

Energibolagen står inför omfattande investeringar i elnät, kapacitet och energiomställning, samtidigt som prismodeller förändras. Årets resultat visar att dessa förändringar inte bara är tekniska och ekonomiska frågor, utan också ställer höga krav på kundrelationen.

För energibolagen handlar tydlig kommunikation därför om mer än att informera. När kunderna inte förstår bakgrunden till förändrade kostnader kan det leda till fler frågor, ökat tryck på kundservice och svårigheter att införa nya prismodeller. Bolagen behöver därför inte bara säkerställa att informationen når fram, utan också följa upp om kunderna faktiskt förstår den.

– På en konkurrensutsatt marknad är begriplighet en konkurrensfördel. På en marknad där kunden inte kan välja leverantör är den central för förtroendet. De bolag som gör kostnader och kundnytta begripliga får bättre förutsättningar att genomföra nödvändiga förändringar, avslutar Johan Parmler.

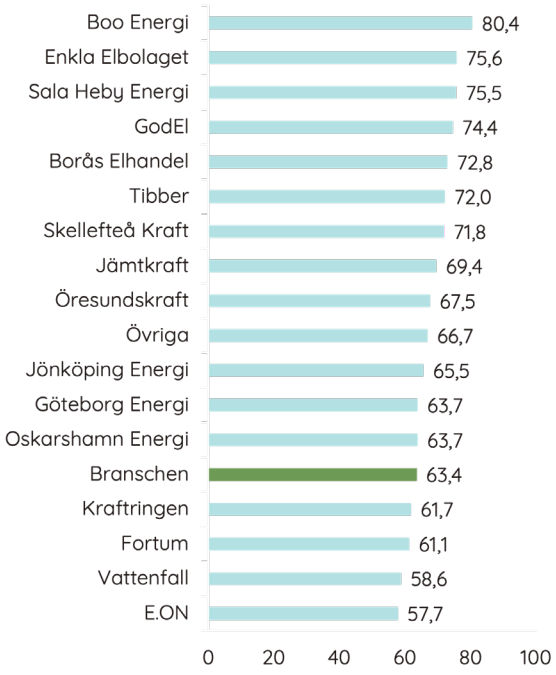
SKI Energibranschen - Kundnöjdhet över tid



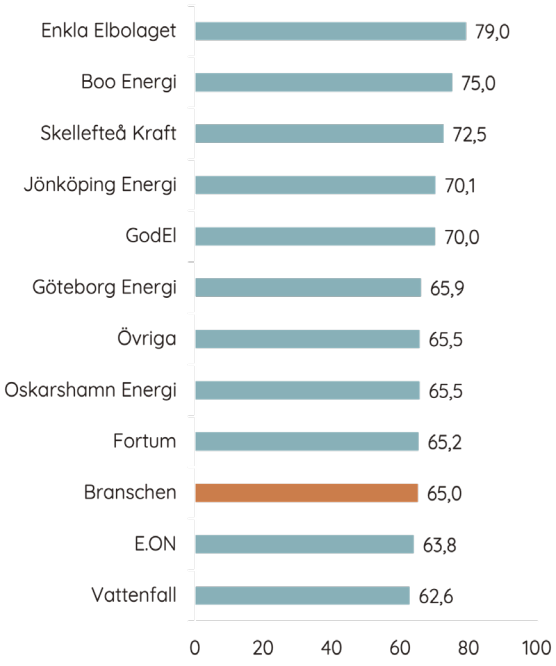
© Svenskt Kvalitetsindex

© Svenskt Kvalitetsindex

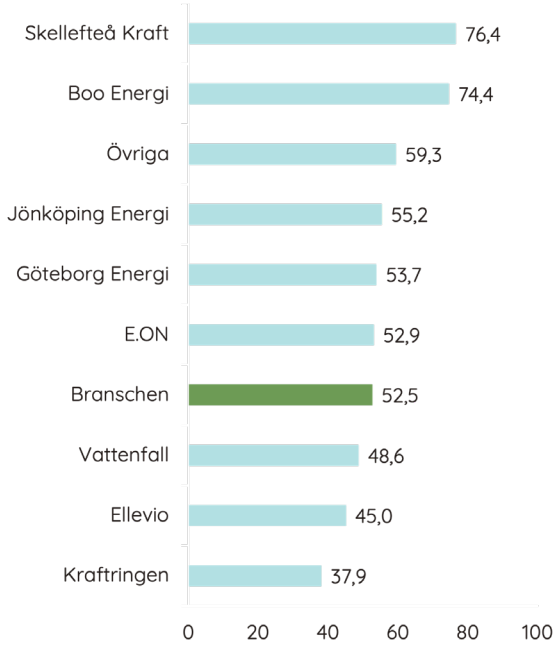
SKI Energi 2026
Elhandel Privat



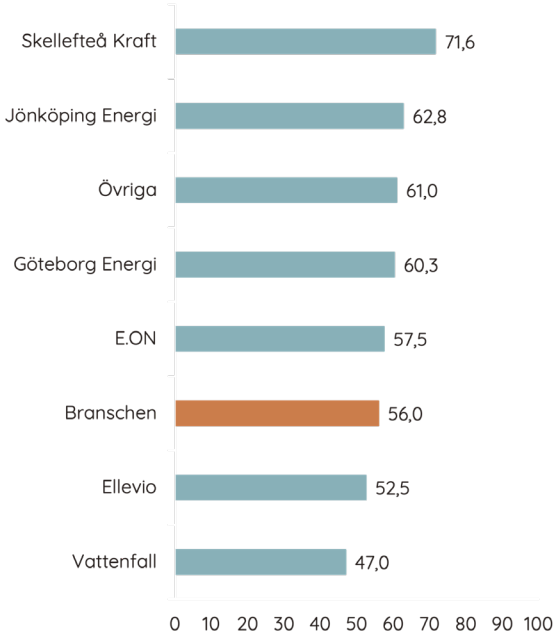
SKI Energi 2026
Elhandel Företag



SKI Energi 2026
Elnät Privat



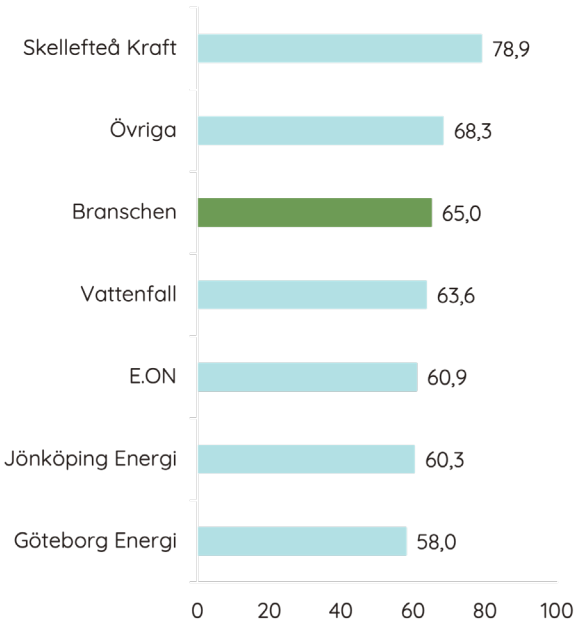
SKI Energi 2026
Elnät Företag



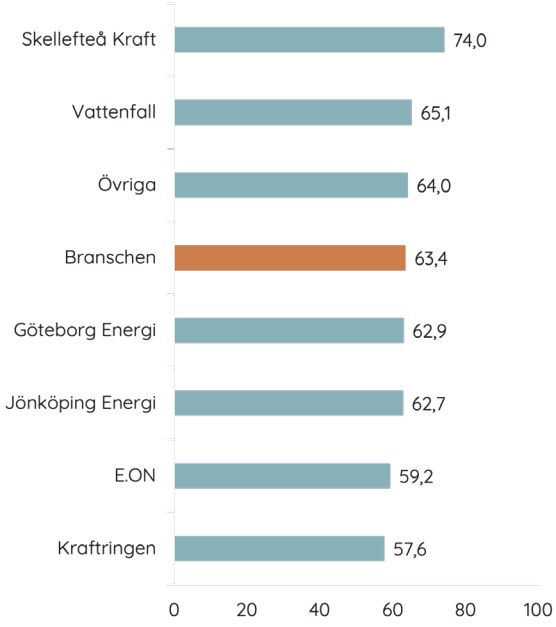
© Svenskt Kvalitetsindex
© Svenskt Kvalitetsindex

Besöksadress
Torsgatan 2
111 23 Stockholm
kvalitetsindex.se

SKI Energi 2026
Fjärrvärme Privat



SKI Energi 2026
Fjärrvärme Företag



© Svenskt Kvalitetsindex

© Svenskt Kvalitetsindex

Not om studien

Svenskt Kvalitetsindex har mätt kundnöjdheten inom energibranchen sedan 2005. SKI Energi 2026 omfattar 11 604 intervjuer med privat- och företagskunder inom elhandel, elnät och fjärrvärme. Datainsamlingen genomfördes under september och oktober 2026.

Besöksadress
Torsgatan 2
111 23 Stockholm
kvalitetsindex.se