SVENSKT KVALITETSINDEX
A part of EPSI Rating Group



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

2026-11-02

# Försäkringskunderna blir nöjdare - trots brister i service och information

**Kundnöjdheten ökar inom fem av sex delstudier i SKI Försäkring 2026 från Svenskt Kvalitetsindex (SKI). Djurförsäkring står för den största återhämtningen efter fjolårets kraftiga nedgång. Samtidigt visar resultaten att kunderna ger försäkringarnas innehåll högre betyg än både prisvärde och service. Skadehanteringen får överlag goda omdömen, men den löpande informationen under skadeärenden är fortsatt en svag punkt.**

Försäkring handlar ytterst om trygghet och att få hjälp när något händer. Årets resultat visar att försäkringsbolagen på flera sätt lever upp till kundernas förväntningar. Nöjdheten stiger inom båt-, djur- och fordonsförsäkring samt sakförsäkring för både privat- och företagskunder. Försäkringsförmedlarna är det enda av årets sex undersökta områden där kundnöjdheten minskar.

Kunderna är generellt mest nöjda med försäkringarnas innehåll, medan service får lägst betyg inom samtliga fem försäkringsområden. Prisvärdet hamnar däremellan. Samtidigt visar analysen att den övergripande bilden av försäkringsbolaget har störst betydelse för kundnöjdheten. Pålitlighet, enkelhet och upplevelsen av att bolaget månar om sina kunder är centrala delar av den bilden.

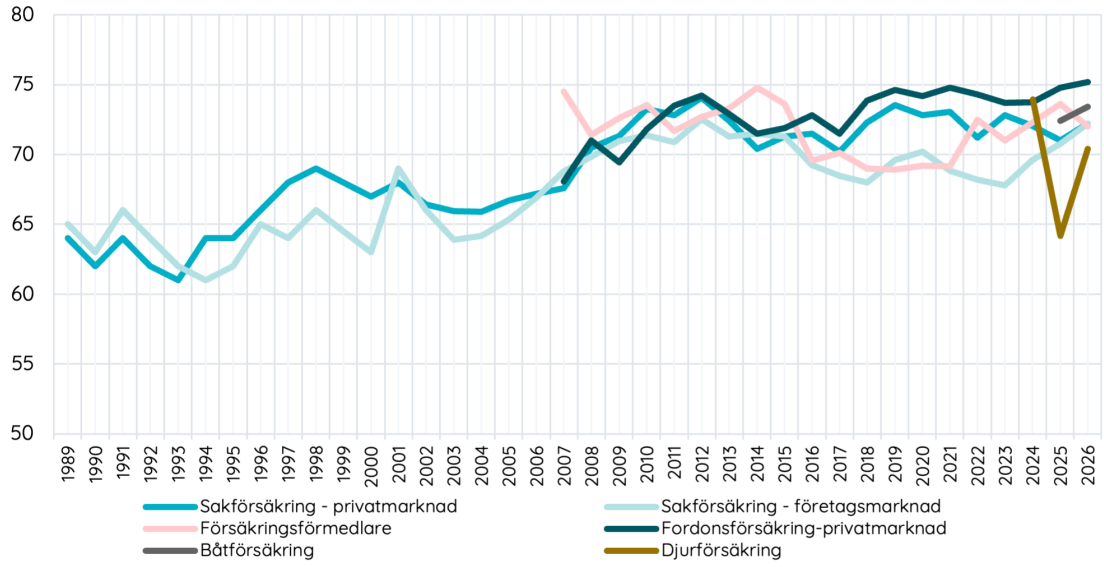
”Trygghet behöver märkas i kontakten med bolaget. Kunden ska förstå sitt skydd och veta vad nästa steg är när något har hänt. Här har branschen fortfarande ett jobb att göra”, säger Johan Parmler, vd på SKI.

## Skadeärenden behöver inte innebära lägre kundnöjdhet

Ett av årets tydligaste resultat är att kunder som anmält en skada under det senaste året är ungefär lika nöjda som övriga kunder. Skillnaderna inom samtliga fem försäkringsområden är dock små. Inom djurförsäkring finns en tendens till att kunder som haft ett skadeärende är något nöjdare.

Själva skadeanmälan fungerar väl, och personalens bemötande och kompetens får höga betyg. Men under

## Trender kundnöjdhet Försäkring 1989 - 2026




© Svenskt Kvalitetsindex
© Svenskt Kvalitetsindex

handläggningen finns förbättringsområden. Den löpande informationen får lägst betyg av skadehanteringens olika moment i samtliga fem försäkringsstudier. Kunder med en sammanhållen kontakt är också nöjdare än de som behöver ha kontakt med flera olika personer.

”Bolagen är bra på att ta emot skadeanmälan. Sedan behöver kunden få veta vad som händer, vad som återstår och när nästa besked kommer. Även den som väntar på ett beslut behöver känna att någon håller i ärendet”, säger Johan Parmler.

## Djurförsäkring återhämtar sig men prisfrågan kvarstår

Efter fjolårets kraftiga nedgång återhämtar sig kundnöjdheten inom djurförsäkring. Index stiger från 64,2 till 70,4, en uppgång med 6,2 enheter och den största förbättringen bland årets sex delstudier. Lassie får högst betyg med 76,8, följt av Sveland.

Förbättringen är bred. Kunderna ger högre betyg på såväl service som försäkringens innehåll och prisvärde. Även lojaliteten stärks tydligt. Agria står för en särskilt stor förändring och ökar från 59,9 till 69,7.

Trots återhämtningen är priset fortsatt en utmaning. Prisvärdet stiger men ligger fortfarande på en relativt låg nivå. I kundernas öppna svar är premier och kostnader det vanligaste förbättringsområdet.

Resultaten kan också ses i ljuset av SKI:s studie av djursjukvården tidigare i år. Den visade att djurägarna genomgående är nöjda med sin egen veterinär, men har betydligt lägre förtroende för veterinärvårdsbranschen som helhet. Tydlig prisinformation och möjligheten att förstå och påverka behandlingskostnaderna har ett tydligt samband med kundupplevelsen.

Tillsammans pekar studierna på att kostnader och upplevt värde är centrala frågor för djurägare, både i kontakten med veterinärvården och med försäkringsbolaget. Årets återhämtning inom djurförsäkring är tydlig, men behovet av transparens kring premier, villkor och vårdkostnader kvarstår.

## Ökad nöjdhet inom båt-, fordons- och sakförsäkring

Båt- och fordonsförsäkring förbättras från redan stabila nivåer. Fordonsförsäkring har fortsatt högst kundnöjdhet bland årets delstudier, med ett branschindex på 75,9. Svedea får högst betyg med 79,9.

Inom båtförsäkring stiger kundnöjdheten till 73,4. Svenska Sjö får högst betyg med 76,9 och placerar sig därmed överst i årets ranking.

Även sakförsäkring utvecklas positivt på både privat- och företagsmarknaden. Kundnöjdheten landar på 72,2 i båda segmenten. Dina Försäkringar får högst betyg bland privatkunderna, medan Länsförsäkringar toppar rankingen för företagskunder.

Gemensamt för dessa områden är att kunderna ger försäkringarnas innehåll högre betyg än servicen. Enkelhet, snabb hjälp och tillgänglighet uppskattas, medan vägledning och återkoppling är områden där bolagen kan utvecklas. Kundernas kommentarer visar också att prisvärde handlar om mer än premien. Försäkringens omfattning, villkor och den ersättning kunden kan förvänta sig spelar roll för upplevelsen av vad man får för pengarna.

## Försäkringsförmedlarna bryter den positiva trenden

Försäkringsförmedlarna är det enda av årets sex delstudier där kundnöjdheten minskar. Bland företagskunderna sjunker index från 73,6 till 72,0. Söderberg & Partners får högst betyg med 74,0, följt av Säkra och Max Matthiessen.

Nedgången syns framför allt i den övergripande bilden av förmedlarna och i kundernas bedömning av rådgivningserbjudandet och prisvärdet. Servicebetygen är däremot relativt stabila.

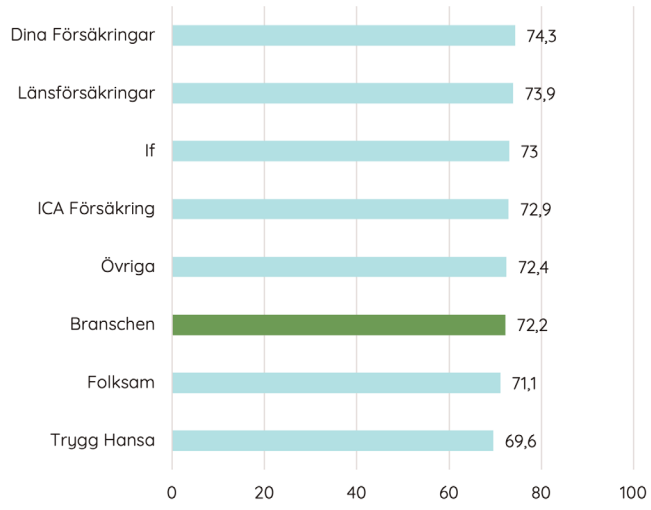
Personlig kontakt och god service är fortsatt uppskattade styrkor. Samtidigt efterfrågar kunderna mer initiativ, bättre återkoppling och ett tydligare värde i relation till priset.

”Både försäkringsbolag och förmedlare behöver göra sitt värde synligt i vardagen. Ta kontakt, förklara skyddet och hjälp kunden att förstå om det fortfarande passar behoven. Det ger kunden fler skäl att uppskatta relationen under hela året”, säger Johan Parmler.

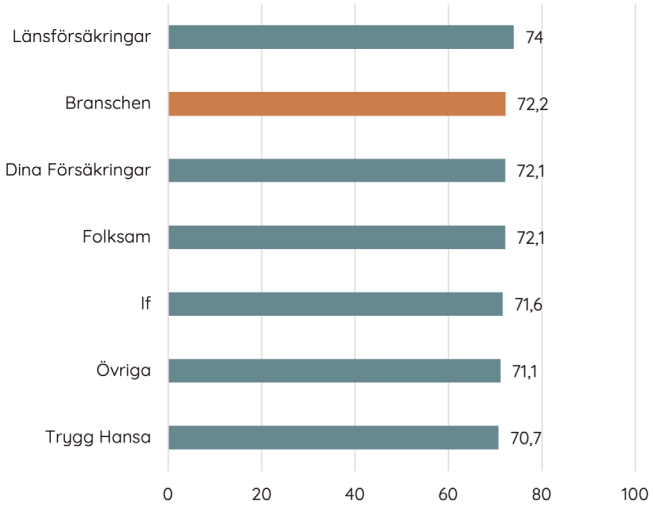
© Svenskt Kvalitetsindex
© Svenskt Kvalitetsindex

Besöksadress
Torsgatan 2
111 23 Stockholm
**kvalitetsindex.se**

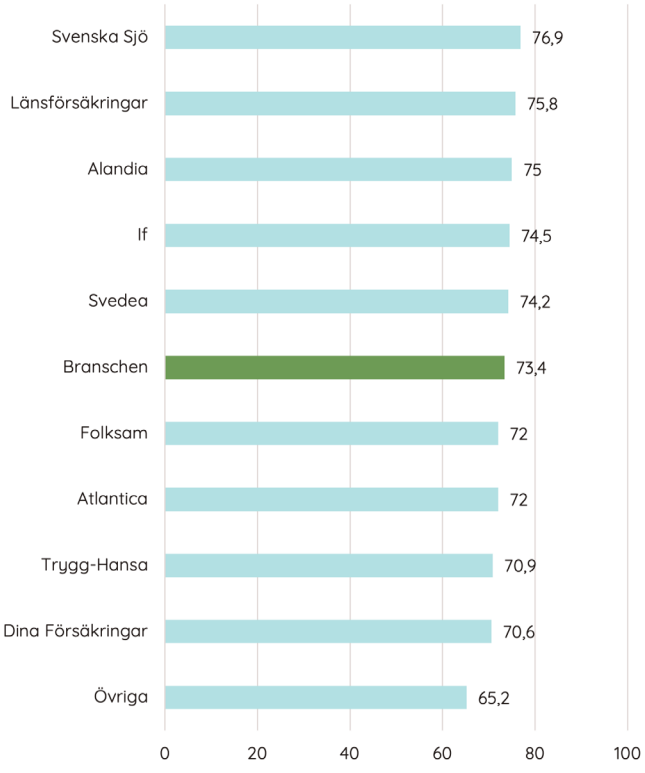
## SKI Försäkring 2026
### Sakförsäkring - privatkunder



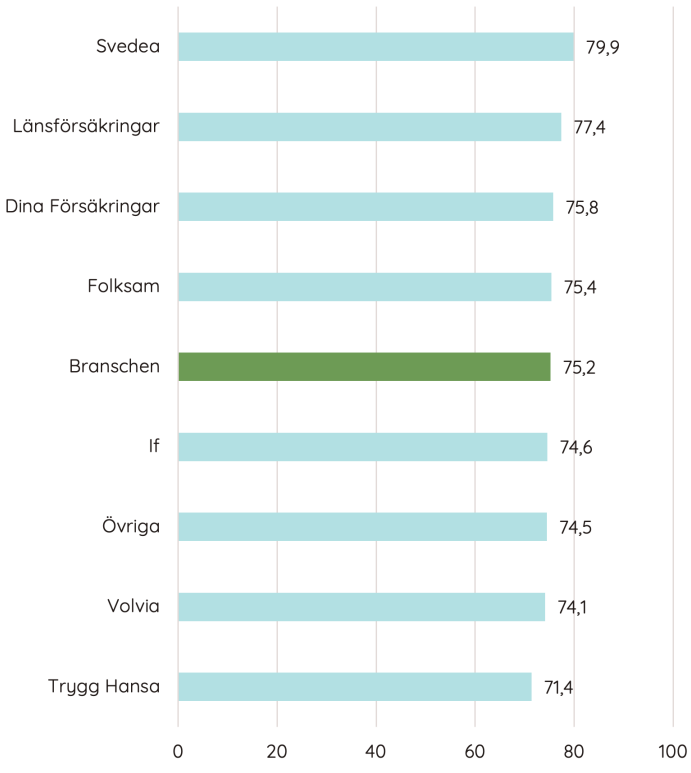

## SKI Försäkring 2026
### Sakförsäkring - företagskunder




## SKI Försäkring 2026
### Båtförsäkring - privatkunder



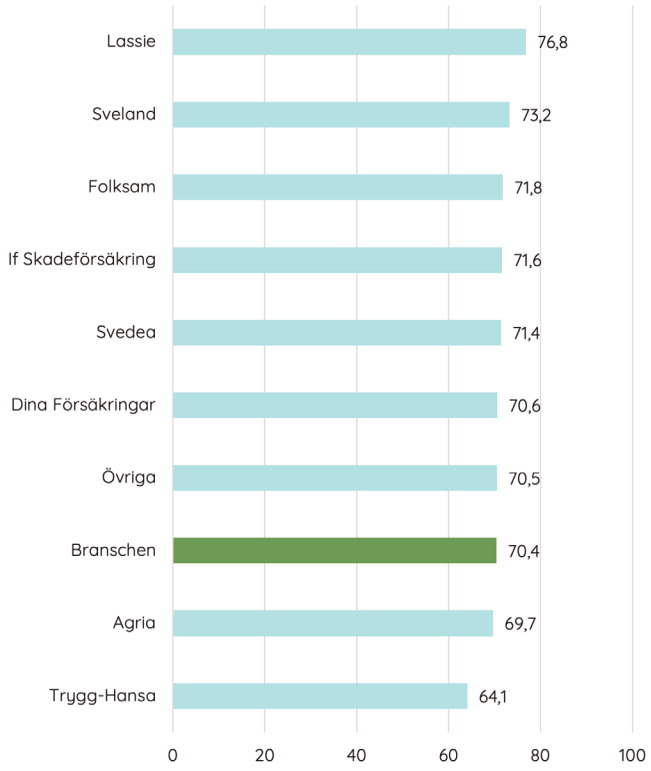

## SKI Försäkring 2026
### Fordonsförsäkring - privatkunder



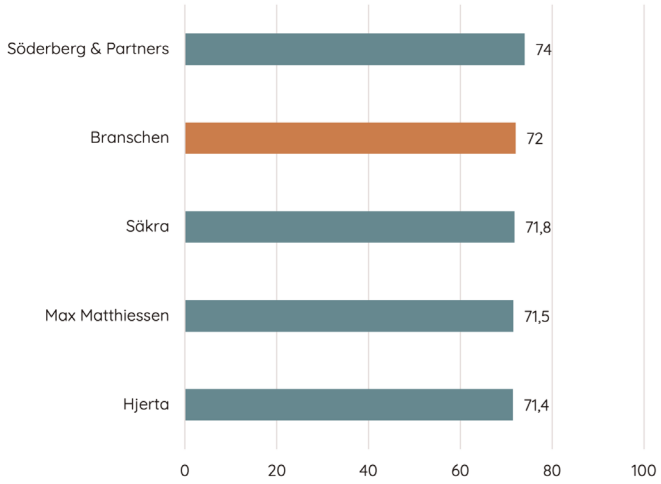

© Svenskt Kvalitetsindex
© Svenskt Kvalitetsindex

Besöksadress
Torsgatan 2
111 23 Stockholm
**kvalitetsindex.se**

## SKI Försäkring 2026
### Djurförsäkring




## SKI Försäkring 2026
### Försäkringsförmedlare - företagskunder




© Svenskt Kvalitetsindex

© Svenskt Kvalitetsindex

### Not om studien

Svenskt Kvalitetsindex har mätt kundnöjdheten inom försäkringsbranschen sedan 1989. Datainsamlingen för årets studie pågick under september och oktober månad 2026. Totalt samlades det in 9 510 intervjuer.

Besöksadress
Torsgatan 2
111 23 Stockholm
**kvalitetsindex.se**