SVENSKT KVALITETSINDEX
A part of EPSI Rating Group



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

2026-11-25

Förtroendet för spelbranschen förbättras – men från låga nivåer

I november presenterar Svenskt Kvalitetsindex (SKI) årets studie av kundnöjdhet och anseende inom spelbranschen, på uppdrag av Spelbranschens Riksorganisation (SPER). Kundnöjdheten ligger fortsatt på ett index strax under 60 och har förändrats mycket lite under de senaste åren. Samtidigt syns en viss förbättring av förtroendet för branschen. Det stora förtroendegapet mellan enskilda spelbolag och branschen som helhet består.

Studien visar fortsatt stora skillnader i nöjdheten mellan olika kundgrupper. Nöjdast är de kunder som spelar regelbundet, medan lägst nöjdhet noteras bland dem som köper spelprodukter månadsvis eller mer sällan. Mönstret är välbekant från tidigare års mätningar och visar att vanor och frekvens har stor betydelse för hur kunderna upplever sina spelbolag.

”I den långa trenden ser vi mycket små förändringar”, konstaterar Johan Parmler, VD på SKI. ”Medelvärdet för kundnöjdheten ligger kvar på en förhållandevis låg nivå, men skillnaderna mellan olika kundgrupper är tydliga. De kunder som spelar ofta är mer nöjda än de som spelar sällan.”

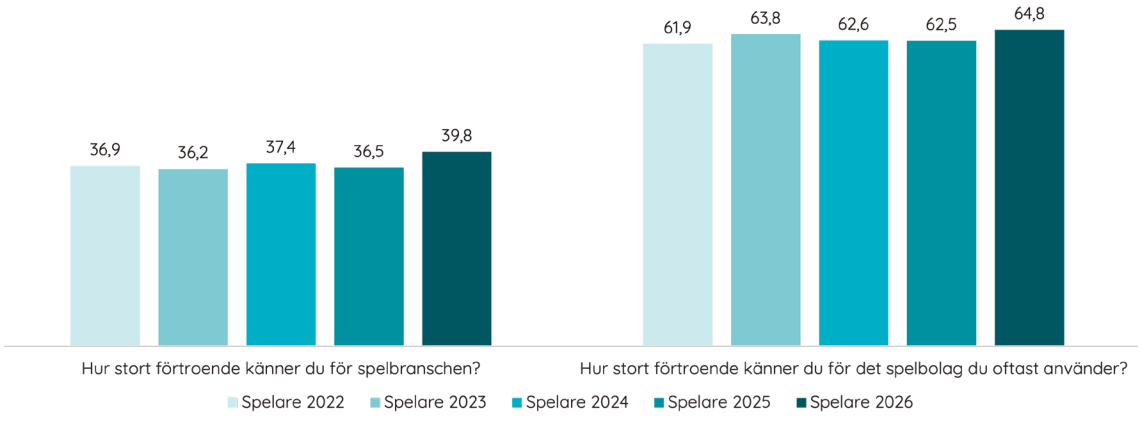
Årets studie visar en försiktig förbättring av förtroendet för spelbranschen, både bland kunder och icke-kunder. Det är ett positivt tecken, men förbättringen sker från måttliga nivåer och det återstår fortsatt mycket arbete för att stärka förtroendet för branschen som helhet.

En särskild utmaning handlar om förtroendet för branschen som helhet. Spelarna har betydligt större förtroende för det spelbolag de själva nyttjar än för branschen generellt. Skillnaden är större än i andra branscher som SKI mäter.

”Det är slående hur spelbranschens kunder bekräftar sina egna val”, säger Johan Parmler. ”Man har gott förtroende för sitt eget spelbolag, men betydligt mindre för branschen som helhet. Det här är ett mönster som vi sett under flera år och som visar att branschen har en gemensam förtroendeutmaning. Gapet är påtagligt större än i andra branscher som SKI mäter.”

© Svenskt Kvalitetsindex

Förtroendebetyg över tid (spelare)



© Svenskt Kvalitetsindex

Besöksadress
Torsgatan 2
111 23 Stockholm
kvalitetsindex.se

SVENSKT KVALITETSINDEX
A part of EPSI Rating Group

De senaste årens fokus på regelverk, licenskrav och spelansvar har bidragit till att tydliggöra förväntningarna på branschens aktörer. Men reglering och regelefterlevnad är inte tillräckligt för att skapa ett starkare förtroende. För det krävs också att kunder och allmänhet upplever att spelbolagen tar ett tydligt, transparent och långsiktigt ansvar. Här finns mer för branschen att göra.

Förbättrat förtroende, men större transparens krävs

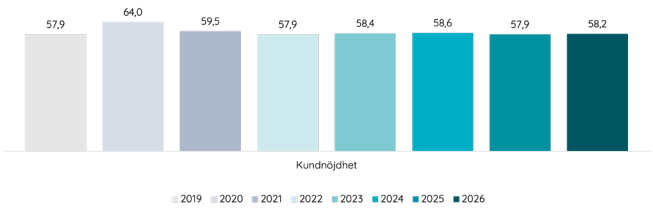
Kunskapen om spelbranschens regelverk och licenssystem har successivt förbättrats. Samtidigt kvarstår utmaningen med olicensierade aktörer, inte minst inom digitalt spelande. För kunderna handlar valet av spelbolag inte enbart om trygghet och licenser, utan också om tillgänglighet, spelutbud och den samlade kundupplevelsen.

”Det finns fortsatt stora oklarheter kring t ex spellicenser. Två tredjedelar av kunderna i vår studie säger sig inte veta hur man tar reda på om en aktör har svensk spellicens”, säger Johan Parmler.

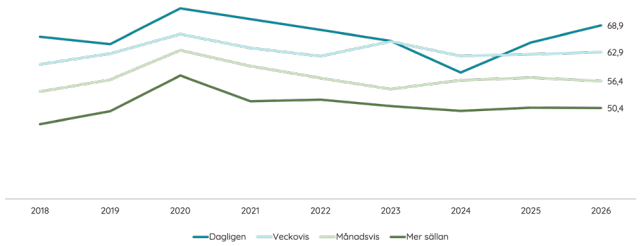
Även bland respondenter som anger att man inte alls spelar eller köper lotter förbättras branschens anseende efter tidigare års nedgång. Men förtroendet ligger fortfarande på en låg nivå. Det visar att spelbranschens utmaning sträcker sig långt utanför den egna marknaden och handlar om hur verksamheten uppfattas av samhället i stort.

”Årets förbättring är välkommen, men förtroendet är fortfarande på den låga sidan. Ska branschens förtroende stärkas på allvar krävs ett gemensamt och långsiktigt engagemang, inte minst från de stora och tongivande spelbolagen och andra viktiga intressenter”, avslutar Johan Parmler.

Kundnöjdhet över tid



Nöjdhet och spelfrekvens



© Svenskt Kvalitetsindex

© Svenskt Kvalitetsindex

Not om studien

Datainsamlingen genomfördes under september 2026 via en webbaserad datainsamling ur ett demografiskt representativt urval om drygt 1 500 respondenter (ca 1 000 spelare och ca 500 icke-spelare), vilket ger ett statistiskt säkerställt branschsnitt.

Besöksadress
Torsgatan 2
111 23 Stockholm
kvalitetsindex.se