

The word 'RETIREMENT' is written in a bold, white, sans-serif font. It is overlaid on a background of semi-transparent hexagonal icons containing various symbols: a gear, a candlestick chart, a bar chart with an upward arrow, a line graph with an upward arrow, and a silhouette of an elderly couple with canes. The background also shows a hand using a calculator and several small upward-pointing arrows, suggesting growth and financial planning.

**RETIREMENT**

## Pension B2C

# 2026

Branchen vender udviklingen i kundetilfredsheden efter flere års fald – transparens og synlighed af pensionselskabernes værditilbud er afgørende for kundetilfredsheden

## Pensionsbranchen løfter kundetilfredsheden efter flere år med tilbagegang

Efter flere år med pres på kundetilfredsheden viser **EPSIs pensionsstudie 2026** endelig en positiv udvikling blandt pensionssekskabernes privatkunder.

Fremgangen betyder, at branchen bevæger sig væk fra det lave niveau, der prægede 2025, men der er fortsat et stykke vej til de højere tilfredshedsniveauer, som branchen tidligere har ligget på.

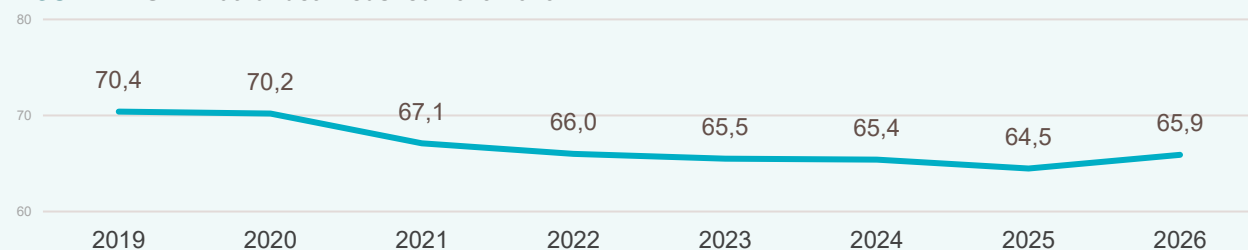
### Nordea Pension som årets højdespringer

Nordea Pension står for årets største fremgang. Det sker efter et år, hvor Nordea Pension har fået fuld kontrol med deres egne it-systemer efter at have benyttet sig af

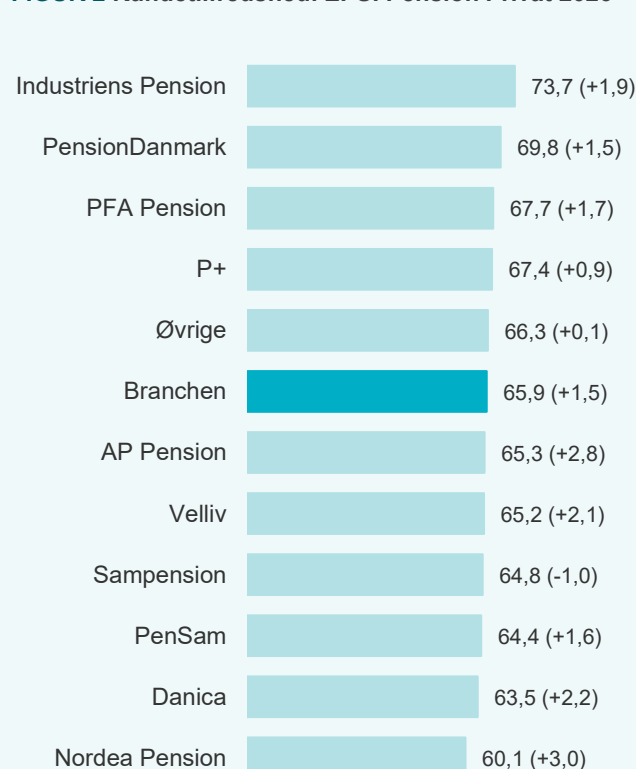
Topdanmarks systemer siden købet af Topdanmarks Livsforsikring i 2022. Nordea Pension har dog fortsat afstand til konkurrenterne, hvor vi også ser flotte stigninger for næsten alle selskaber.

*"Stigningen i kundetilfredsheden kan ses i lyset af, at pensionskunderne kommer ud af 2025 med en oplevelse af, at deres opsparing har klaret sig bedre end forventet trods et uroligt marked. Efter flere år med inflation, rentestigninger og økonomisk usikkerhed har positive afkast sandsynligvis været med til at genopbygge noget af trykningen omkring pensionen,"* siger Anders Schriver, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

**FIGUR 1 EPSI Privatkundetilfredshed 2019-2026**



**FIGUR 2 Kundetilfredshed: EPSI Pension Privat 2026**



### En stærk top 4: Industriens Pension, PensionDanmark, PFA Pension og P+

Vi ser de samme selskaber i toppen af rangeringen, med Industriens Pension som den absolutte anfører og vinder for fjerde år i træk.

*"Industriens Pension fastholder sin førerposition grundet den stærke relation til medlemmerne. Det er kombinationen af høj oplevet værdi, stærk rådgivning og et tydeligt medlemsfokus, der er med til at forklare, hvorfor selskabet fortsat skiller sig positivt ud,"*

*"PensionDanmark fastholder for 3. år i træk deres 2. plads. Medlemmerne er i år særligt positive over for afkastet i forhold til risikoen, hvilket afspejler sig i en markant øget oplevet konkurrencedygtighed,"*

*"PFA har den højeste kundetilfredshed blandt de kommercielle pensionssekskaber og hopper i år op på en flot 3. plads. Resultaterne afspejler, at de er lykkedes godt med deres fokus på at rådgive kunderne samtidig med, at kunderne har været tilfredse med det afkast, der er leveret. Kunderne oplever, at de får værdi for pengene,"*

*"P+ har fortsat et virkelig stærkt image – det er nemt at være medlem og selskabet er pålideligt. Medlemmerne kvitterer med deres tillid og en flot 4. plads i kundetilfredshed,"*

siger Anders Schriver, Country Manager, EPSI Rating.

## Kernetemaer i pensionsstudiet: Transparens, afkast og rådgivning

**FIGUR 3 Afkast og omkostninger**


### Afkast og omkostninger gør pensionsværdien konkret

Pension kan for mange kunder være svært at gennemskue. Derfor får de mere konkrete dele af pensionsoplevelsen betydning for kundetilfredsheden.

Afkast og omkostninger er områder, hvor kunderne konkret kan se og mærke, om selskabet skaber værdi for dem. Ved at kommunikere klart og hjælpe kunderne med at skabe overblik over, hvad de betaler, og hvad de får igen, styrkes både tryghed, tillid og tilfredshed.

*"Pension er stadig et område, hvor mange har brug for hjælp til at skabe overblik, tryghed og relevans i hverdagen. De selskaber, der lykkes bedst, er dem, der gør værdien let at forstå for kunderne," siger Anders Schriver.*

### Synlig rådgivning løfter kundetilfredsheden

Men pension handler ikke længere kun om opsparing, afkast og forsikring. I stigende grad bevæger pensionselskaberne sig tættere på kundernes hverdag og arbejdsliv gennem rådgivning om sundhed, forebyggelse, seniorliv og mental trivsel.

Årets resultater viser, at den synlighed betyder noget. Kunder, der oplever, at deres pensionselskab rådgiver om fx seniorliv, har markant højere kundetilfredshed (+22 indekspoint) end kunder, der ikke oplever denne rådgivning.

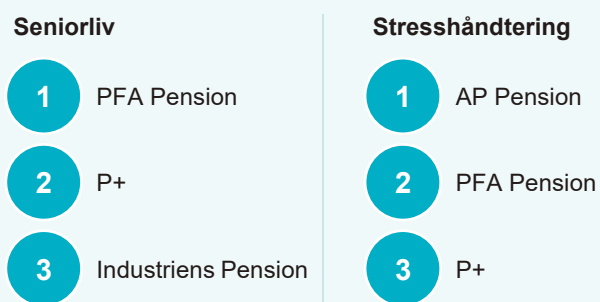
Når pensionselskaberne hjælper kunderne med konkrete livssituationer som sygdom, trivsel, seniorliv og tryghed i arbejdslivet, bliver relationen mere nærværende. Pensionselskabet går fra at være en fjern administrator af fremtidig opsparing til at blive en aktør, kunderne forbinder med støtte, relevans og værdi her og nu.

### Rådgivning om forebyggelse og håndtering af stress som et konkurrenceparameter

Et af de områder, hvor pensionselskabernes rolle fylder mere og mere, er forebyggelse og håndtering af stress. Stress fylder i stigende grad i både arbejdslivet og samfundsdebatten, og derfor bliver det også et område, hvor pensionselskaberne kan gøre en konkret forskel for kunderne. (fortsættes til højre)

Samtidig er stressrådgivning (og øvrige typer rådgivning) stadig et område, hvor mange kunder endnu ikke oplever, at pensionselskabet er synligt. Over halvdelen er ikke klar over, om deres pensionselskab faktisk tilbyder denne form for rådgivning. Men når de oplever det, er tilfredsheden 20 indekspoint højere end for kunder, der ikke oplevet det.

Det giver selskaberne et tydeligt potentiale: De selskaber, der formår at gøre deres forebyggende indsatser kendte, relevante og lette at bruge, kan styrke relationen til kunderne.

**FIGUR 4 Rådgivning om seniorliv og stresshåndtering\***


\*Top tre selskaber med størst andele blandt medlemmerne, der har oplevet, at de rådgiver om emnet.

### Proaktiv kontakt har fortsat stort potentiale

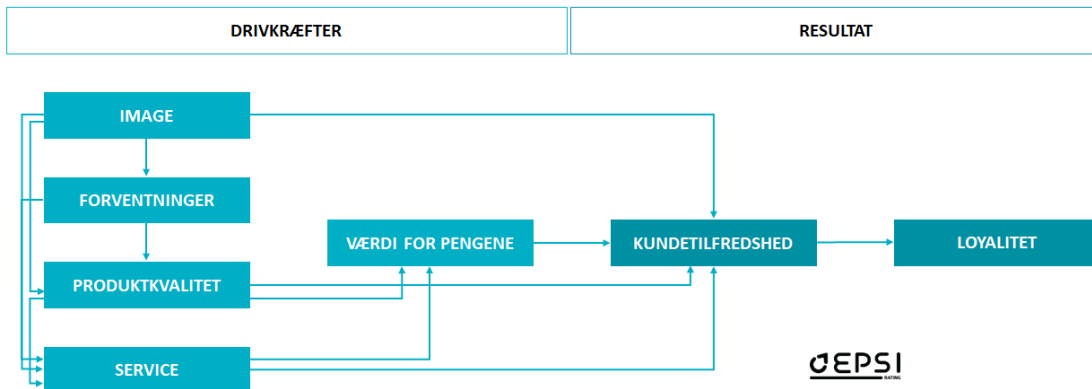
Kunder, der er blevet kontaktet af deres pensionselskab på selskabets eget initiativ, har markant højere kundetilfredshed end kunder, der ikke er blevet kontaktet. Alligevel er det kun 31% af kunderne i branchen, der har oplevet, at deres pensionselskab har kontaktet dem proaktivt inden for det seneste år.

*"PenSam skiller sig ud med branchens højeste andel af proaktivt kontaktede på hele 46%. Det indikerer, at PenSam fortsætter den indsats, der også kendetegnede selskabet sidste år," siger Anders Schriver.*

**FIGUR 5 Kundetilfredshed splittet på proaktiv kontakt**


## OM STUDIET

### EPSI-modellen



### Publiceringsdato

Branchestudiet publiceres **1. juni 2026** og inkluderer resultater på en lang række temaer – både direkte relateret til EPSI-modellen, men også relevante temaer som investering, skader, rådgivning, kontakt, relation, mv.

### Om EPSI Rating

EPSI Rating har målt kundetilfredsheden i Danmark siden 1999 på tværs af en række brancher, herunder finanssektoren.

EPSI Rating Danmark er en del af EPSI Rating Group, der udfører uafhængige og regelmæssige målinger af kundetilfredshed i forskellige brancher i de nordiske lande og i flere andre europæiske lande (i Sverige hedder vi Svenskt Kvalitetsindex - SKI).

*Handlingsorienterede indsigter til forbedring af kundetilfredshed!*

### Om studiet

Undersøgelsen af kundetilfredsheden hos danske pensionselskaber er baseret på 2.387 interviews med danske privatkunder. Interviewene er gennemført i perioden 13. april til 5. maj af Norstat Danmark for EPSI Rating Danmark. Respondenterne i undersøgelsen er danskere med et kundeforhold til et pensionselskab (som er fyldt 18 år).

Tilsvarende undersøgelse er gennemført i Norge.

Resultater opgøres på en skala fra 0 til 100. Jo højere indekssværdi, desto bedre oplever kunderne deres leverandører. Gennemsnittet for virksomhederne findes normalt i området fra indeks 60 til 75. Virksomheder, som har et indeks på over 75, har en stærk position blandt deres kunder, mens virksomheder, som har et indeks under 60, har en risiko for at miste sit kundegrundlag. EPSI Rating anvender som standard 95% konfidensinterval for sandsynlighed.

**Kontakt:** Anders Schriver,  
anders.schriver@epsi-denmark.org