

ENERGI B2C

2026

El-kunderne belønner ordentlighed.
Tilfredsheden stiger til
højeste niveau i mange år.

El-kunderne belønner ordentlighed. Tilfredsheden stiger til højeste niveau i mange år.

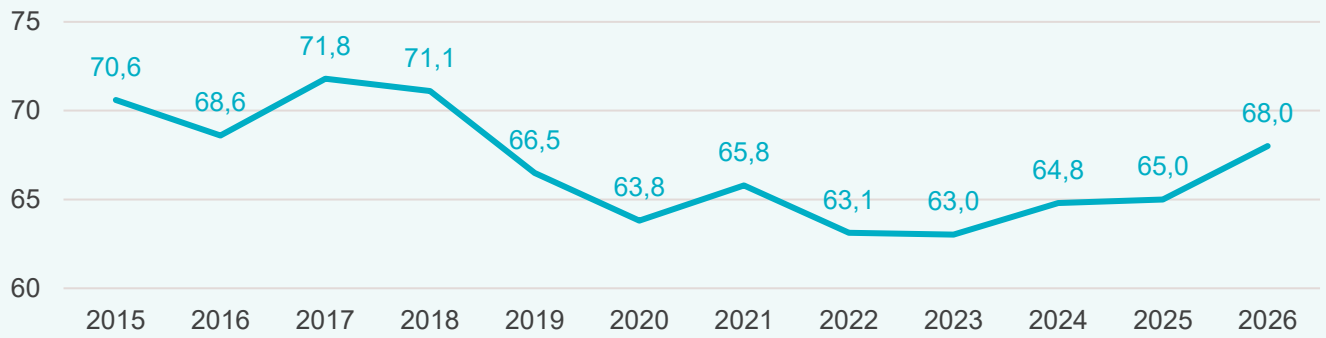
Et år med uro i branchen

Efter flere år præget af energikrise og en række sager i branchen om bl.a. konkurser, manglende tilbagebetalinger, ulovlige salg, er danskerne blevet markant mere tilfredse med deres el-selskab. Kundetilfredsheden stiger mærkbart i år, og når det højeste niveau siden 2018 - et godt stykke over bunden i 2023. Fremgangen er bred, og alle selskaber i målingen går frem.

Den højere tilfredshed følges af en markant stigning i tilliden til eget el-selskab. Tilliden til el-branchen som helhed står derimod stille, og afstanden mellem de to er dermed blevet større. Det tyder på, at sagerne i branchen har gjort kunderne mere forbeholdne over for branchen generelt. I stedet knytter de sig tættere til det selskab, de selv kender og har erfaring med. Her betyder ordentlighed og pålidelighed meget: Har selskabet over længere tid vist, at det leverer det, kunderne forventer, bliver det et trygt holdepunkt i en branche, hvor man kan være i tvivl om, hvem man kan stole på.

»*Når der har været uro i en branche, søger kunderne mod det, de kender og stoler på. Årets resultater viser, at el-kunderne har fået mere tillid til deres eget selskab, selv om de stadig ser kritisk på branchen. De større og etablerede selskaber er blevet en sikker havn for deres kunder, hvilket skaber grobund for en markant øget tilfredshed,*« siger Anders Schriver, EPSI Rating Danmark.

FIGUR 1 Privatkundetilfredshed med danske el-selskaber 2015-2026



Tre bevægelser i årets måling

Ordentlighed og pålidelighed belønnes Når tilliden til en branche presses, får de grundlæggende egenskaber større betydning, og det kan ses i årets måling. Kunderne vurderer i højere grad, at deres el-selskab er ordentligt og ansvarligt i den måde, det bliver ledet og drevet på, og de oplever det som en pålidelig leverandør, de kan regne med. Den vurdering er den højeste i flere år. Kunderne belønner det med større loyalitet: Flere er sikre på, at de ville vælge det samme selskab igen, mens færre orienterer sig hos andre selskaber.

Mere opmærksomhed i relationen Kundernes vurdering af servicekvaliteten er i år det område med størst fremgang. Kunderne mærker, at selskaberne er markant mere proaktive, og holder dem opdateret med klar og relevant information. Samtidig føler de sig i højere grad værdsat og oplever i højere grad, at selskabet giver dem den hjælp, de har brug for.

Kunderne holder øje med el-prisen Siden energikrisen er el-prisen blevet en fast del af mange danskeres hverdag. Over halvdelen tjekker prisen hver uge eller oftere, og et flertal flytter deres forbrug efter timeprisen. De prisbevidste kunder er blandt de mest tilfredse, og de fleste forventer at blive hos deres selskab. Det stiller højere krav til både produkter og service. Kunderne skal have aftaler og løsninger, der gør det let at følge og udnytte prisen, og en service, der giver dem overblik i hverdagen.

De tre ovenstående temaer pakkes ud i EPSIs branchestudie med mere end 80 forskellige spørgsmål, der stiller skarpt på kundernes oplevelse af el-selskaberne.

go'energi er nye på førstepladsen, mens Bornholms Energi har den største fremgang.

Højeste kundetilfredshed hos go'energi

go'energi går fra tredjepladsen sidste år til førstepladsen i år med en kundetilfredshed på 76,9 (+3,8). Selskabet vurderes som det mest pålidelige selskab, og deres kunder er meget tilfredse med den hjælp de får.

»go'energi har gjort det enkelt og trygt at være kunde. Når kunderne tager kontakt, bliver de taget godt imod og får løst det, de kom for. Det skaber et kundeforhold, man ikke har lyst til at forlade, og det er virkelig flot,« siger Anders Schriver, EPSI Rating Danmark.

Stærk top 3

OK må afgive førstepladsen samlet set, men går frem til 76,4 (+2,6) og ligger fortsat øverst på en lang række af undersøgelsens spørgsmål. OK er blandt andet branchens bedste til kundefokus, relevant proaktivitet og til at holde kunderne opdaterede.

»OK ligger fortsat øverst på mange parametre og er meget tæt på at forsvare førstepladsen samlet set. Det er rigtig flot at se så tilfredse kunder, samtidig med at man har fået så mange nye kunder ombord de seneste år,« siger Anders Schriver.

SEF Energi holder niveauet med 74,3 (+0,8) og er i år nr. 3. Kunderne vurderer SEF Energi som meget pålidelige og nemme at være kunde hos.

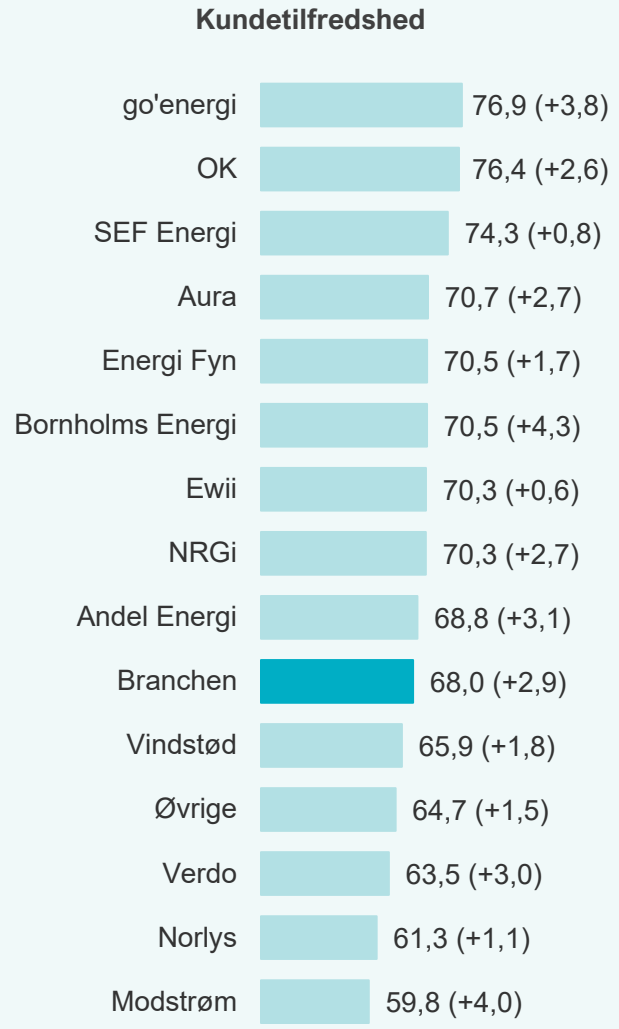
»SEF Energi holder sin plads i toppen og har et meget stærkt fundament. Kunderne vurderer SEF Energi som en af branchens mest pålidelige leverandører, og tilliden til selskabet stiger,« siger Anders Schriver.

Størst fremgang hos Bornholms Energi

Bornholms Energi er årets højdespringer. Selskabet stiger 4,3 point til 70,5 og rykker ind i en tæt midtergruppe, hvor fem selskaber ligger inden for et halvt point af hinanden. Ingen andre selskaber løfter kundernes tillid og loyalitet så meget som Bornholms Energi i år.

»Bornholms Energi viser, at det kan betale sig at styrke relationen. Selskabet har fået kunderne til at føle sig mere set og bedre informeret, og det giver sig udslag i markant højere tillid og tilfredshed,« siger Anders Schriver.

FIGUR 2 Privatkundetilfredshed: El-leverandører 2026



Læs mere om EPSI på:
https://www.epsi-denmark.org/

Eller følg os på LinkedIn

El-prisen er blevet en del af hverdagen, men ikke en grund til at skifte selskab

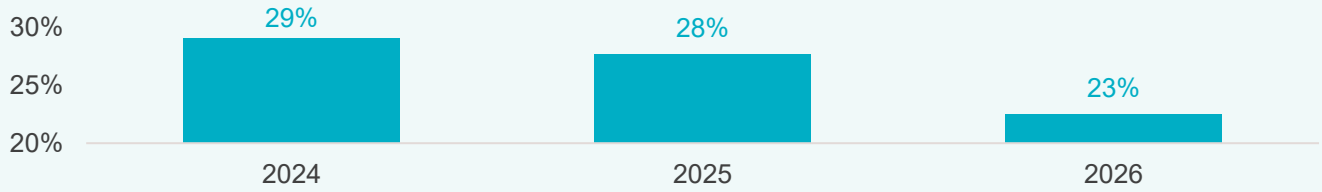
Prisbevidste og loyale

Siden energikrisen har el-prisen fyldt mere i danskernes hverdag, og mange kunder følger tæt med i, hvornår strømmen er billigst. 53% tjekker el-priserne mindst en gang om ugen, mens 29% gør det dagligt. 58% tilpasser deres forbrug efter timeprisen.

»For mange danskere er el-prisen blevet noget, man holder øje med på linje med vejrudsigten. Det gør dem til meget bevidste kunder, der ved, hvad de betaler,« siger Anders Schriver, EPSI Rating Danmark.

Interessen for el-prisen ser ud til at handle om kundernes eget forbrug og mindre om at finde et nyt selskab. Færre sammenligner priser på tværs af selskaber: 23% har brugt en sammenligningsside det seneste år, mod 28% sidste år og 29% i 2024. Samtidig ligger andelen, der forventer at være kunde hos deres selskab om et år, stabilt på 81%. Kunderne holder altså øje med prisen for at bruge strømmen, når den er billigst, og ikke for at finde bedre aftaler andetsteds.

FIGUR 3 Andel i procent, der har brugt en sammenligningsside det seneste år, 2024–2026



Det skal være nemt at følge med

Når kunderne følger tæt med i prisen og forbruget, bliver de digitale løsninger en naturlig del af hverdagen med el. Mere end halvdelen af dem, der tjekker el-prisen, gør det i deres el-selskabs app (57%). Kunderne vurderer da også de digitale løsninger markant bedre end sidste år, og her betyder brugervenligheden meget: Kunder, der synes, at løsningerne er nemme at bruge, er langt mere tilfredse end kunder, der ikke synes det. OK har samlet set de digitale løsninger, kunderne vurderer højest, mens Andel Energi følger lige efter. Hos Andel Energi finder 93% af kunderne, at løsningerne er nemme at bruge. Det er den højeste andel i branchen.

»Når kunderne bruger prisen til at planlægge deres forbrug, skal det være nemt at følge med. De digitale løsninger er blevet det sted, hvor kunderne møder deres el-selskab i hverdagen, og her kan selskaberne gøre en stor forskel,« siger Anders Schriver.

NØGLETAL Digitale løsninger, selvbetjening og kontakt

+21 point
Mere tilfredse, når de digitale løsninger er nemme at bruge
Kundetilfredshed 72,6 mod 51,2.

64 %
Har brugt selvbetjening i app eller på hjemmesiden
Andelene svinger fra 41% til 75%.
– OK har den højeste andel

18%
Har været i kontakt med el-selskabet det seneste år
Ned fra 21% i 2025. Andelene svinger fra 13% til 29%.
– Bornholms Energi har den højeste andel

69,8
Kvaliteten af de digitale løsninger
Op fra 65,9 i 2025. Scorerne svinger fra 53,4 til 79,1.
– OK har den højeste score

FIGUR 4 Top 5 andel kunder, der synes, det er nemt at bruge de digitale løsninger

#	Selskab	2026
1	Andel Energi	93 %
2	go'energi	92 %
3	OK	90 %
4	Ewii	87 %
5	NRGi	85 %

EPSI introducerer nye medaljer til selskaber med meget tilfredse kunder.

Mest tilfredse kunder

Hvert år kårer EPSI Rating de aktører, som klarer sig bedst i vores målinger af kundetilfredshed. Vinderne i de enkelte brancher tildeles en medalje som et synligt bevis på, at de skaber ekstraordinær værdi for deres kunder. I år går medaljen for 'Mest tilfredse privatkunder' i el-branchen til go'energi.

Medaljer til selskaber med 'Meget tilfredse kunder'

Det er ikke kun selskaber med de mest tilfredse kunder, der bør hyldes: I EPSI Rating ved vi, at det kræver en dedikeret indsats at skabe og have meget tilfredse kunder.

Derfor indførte vi sidste år nye medaljer for at anerkende aktører, som opnår en særlig høj kundetilfredshedsscore på 75 eller derover. Med denne medalje kan endnu flere aktører blive anerkendt for deres arbejde med at skabe ekstraordinære kundeoplevelser.

I 2026 branchestudiet af private el-kunder er der to selskaber, som har gjort sig fortjent til en medalje.

FIGUR 5 go'energi vinder 'Mest tilfredse privatkunder' i el-branchen



FIGUR 6 El-selskaber med 'Meget tilfredse kunder' 2026



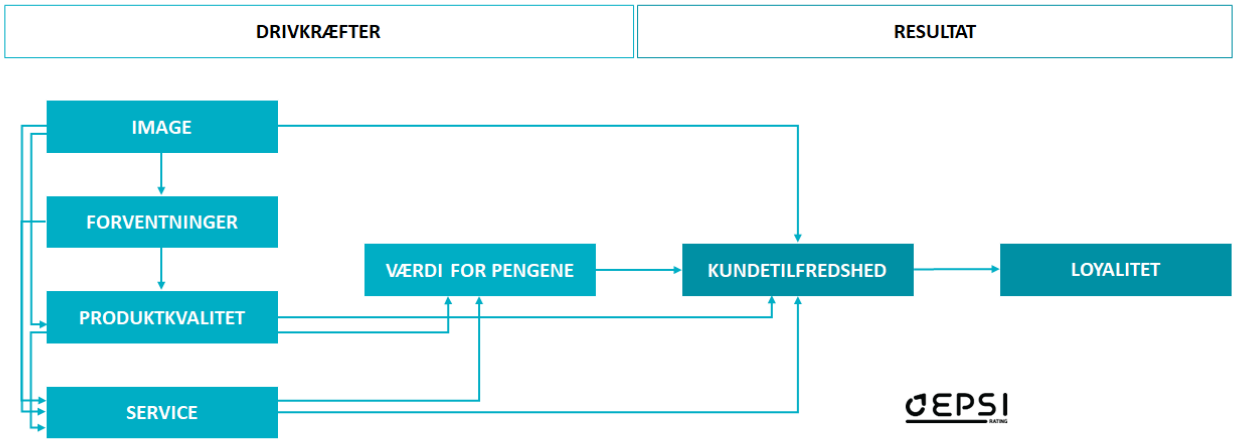


Vores formål: At bidrage med indsigt, der kan lede til bedre kundeoplevelser

EPSI Ratings mission er at fremme bedre kundeoplevelser i Danmark og resten af Norden. Ved at måle og synliggøre kundetilfredshed på tværs af brancher hjælper vi både virksomheder og kunder med at forstå, hvad der skaber værdi i kunderejsen. Med medaljeordningen ønsker vi at inspirere hele branchen til at løfte kundeoplevelsen – ikke kun for at opnå bedre resultater i målingerne, men for at skabe mere tillid, kvalitet og nærvær i mødet mellem kunde og virksomhed.

OM STUDIET

EPSI-modellen



Publiceringsdato

Branchestudiet publiceres **16. november 2026** og inkluderer resultater på en lang række temaer direkte relateret til EPSI-modellen, men også relevante temaer som digitalisering, bæredygtighed, kontakt, klager, tillid, relation mv.

Om EPSI Rating

EPSI Rating har målt kundetilfredsheden i Danmark siden 1999 på tværs af en række brancher, herunder bl.a. finans-, telekom- og forsyningssektoren.

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 i energibranchen er baseret på i alt **3.716 interviews** med danske privatkunder. Interviewene er foretaget som både telefoninterviews og webinterviews i perioden 8. september til og med 20. oktober af Norstat Danmark for EPSI Rating Danmark. Respondenterne i undersøgelsen er danske privatkunder med et kundeforhold til en el-leverandør (som er fyldt 18 år).

Tilsvarende undersøgelser er gennemført i Sverige, Finland og Norge.

Resultater opgøres på en skala fra 0 til 100. Jo højere indeksværdi, 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.