EPSI RATING



FORSIKRINGSSTUDIEN 2026

RESULTATER OG TRENDER INNEN KUNDETILFREDSHET

Dyrere forsikring og svakere oppfølging gjør at flere vurderer å bytte

Kundetilfredsheten i den norske forsikringsbransjen er på sitt laveste nivå på 15 år. Årets EPSI-undersøkelse viser at høyere priser, svakere kundekommunikasjon og mindre oppfølging ser ut til å bidra til nedgangen. Stadig flere vurderer å bytte forsikringsselskap, både i privat- og bedriftsmarkedet.

Forsikringsselskapenes resultatrapporter viser at flere selskaper i Norge leverer solide finansielle resultater. Samtidig opplever mange kunder at forsikringene deres har blitt betydelig dyrere, og kundetilfredsheten faller nå ned på sitt laveste nivå på 15 år. Økte reparasjons- og skadekostnader kan forklare deler av prisøkningene, men tall fra SSB viser at premieinntektene i bransjen har økt betydelig mer enn erstatningskostnadene. Tilliten til forsikringsselskapene er fortsatt god, men for kundene handler det i økende grad om hvorvidt forsikringene gir tilstrekkelig verdi for pengene.

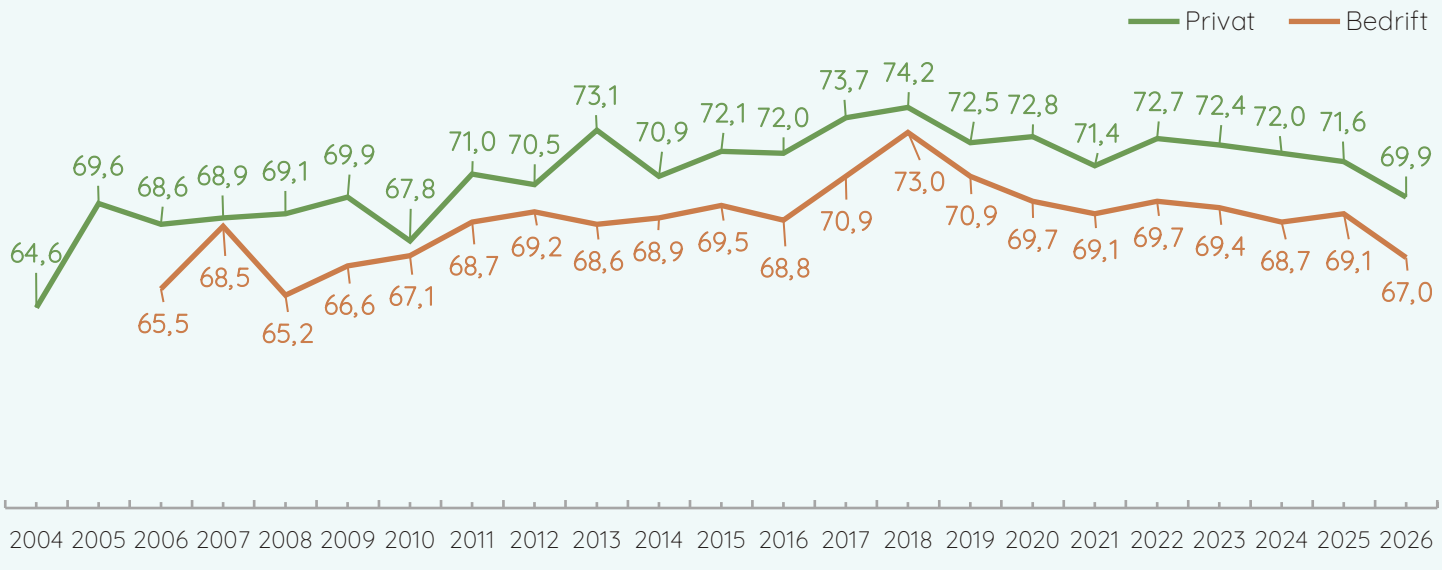
– *Når forsikringene blir dyrere, øker også forventningene. Selskapene må derfor bli tydeligere på hva kundene betaler for, og hvorfor prisene øker. Årets resultater viser at mange savner nettopp denne informasjonen. Kombinasjonen av høyere priser og mangelfull informasjon om dekning og prisendringer ser ut til å bidra til økt misnøye,* sier Fredrik Høst i EPSI Norge.

Undersøkelsen viser at 40 prosent i privat og 33% i bedriftsmarkedet oppgir at de har opplevd markante prisøkninger det siste året. Disse kundene er betydelig mindre fornøyde enn gjennomsnittet, og omtrent halvparten av dem opplever at selskapet har økt prisene uten å gi en god nok forklaring.

Privatmarkedet: Flere ser seg om etter alternativer

Samtidig som tilfredsheten faller, svekkes også kundelojaliteten. I 2023 svarte 69 prosent et tydelig nei på spørsmålet om de vurderte å bytte forsikringsselskap. I årets måling er andelen redusert til 55 prosent, en nedgang på 14 prosentpoeng. Samtidig oppgir 41 prosent at de har undersøkt priser hos andre forsikringsselskaper det siste året.

Kundetilfredsheten i forsikringsbransjen 2003 - 2026



– Det vitner om en betydelig endring i kundenes holdninger. Mange har over tid hatt et stabilt forhold til forsikringsselskapet sitt, men nå ser vi at langt flere vurderer alternativene. Det stiller større krav til selskapene om å vise hvilken verdi de gir kundene, og følge opp kundeforholdet gjennom året, sier Sindre Brochmann i EPSI Norge.

Tilbakegangen er særlig tydelig blant yngre kunder. Mens tilfredsheten blant kunder over 45 år er relativt stabil, vurderer de yngre kundene særlig pris betydelig svakere enn tidligere. Studien viser også at kunder som opplever har samlerabatt, er vesentlig mer fornøyde enn dem som ikke gjør det.

Skadesaker håndteres bra

Det er når skaden inntreffer, at kundene får erfare hva forsikringen er verdt. Kundenes vurderinger av oppgjørsprosessen har samlet sett vært relativt stabile de siste par årene, men det er vesentlige forskjeller mellom selskapene. Automatiserte oppgjørsløsninger bidrar til raskere og enklere behandling, mens større og mer kompliserte skadesaker stiller høyere krav til koordinering og god informasjon underveis.

– Forsikringsselskapene leverer fortsatt gode kundeopplevelser når skaden først oppstår. Det er bra, men også noe de må lykkes med rett og slett fordi kundene nå forventer at dette fungerer tipp topp. Utfordringen nå ligger i større grad i å bygge en kunderelasjon som går ut over skadeøyeblikket. Kundene må oppleve at selskapet er der for dem også når de ikke har en skadesak, sier Brochmann.

KLP får de beste tilbakemeldingene på skadehåndtering i privatmarkedet. KLP er også gode i bedriftssegmentet, men det er Ly Forsikring som vurderes aller best på skadehåndtering i bedriftsundersøkelsen.

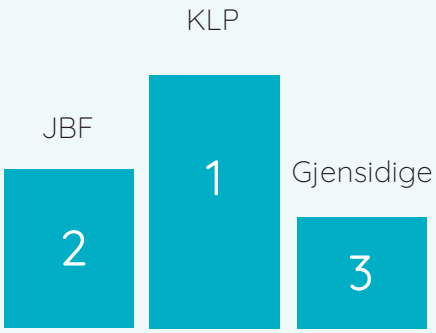
JBF på topp blant privatkundene

JBF har for femte år på rad de mest fornøyde forsikringskundene. Selskapet går frem i en bransje som samlet sett faller. Tilbakemeldingene viser at kundene føler seg riktig og tilstrekkelig forsikret.

– Kundene opplever også i år at JBF er gode til å møte deres behov og forventninger. Prisene vurderes som konkurransedyktige, og selskapet beskrives som enkelt å forholde seg til. Sammen med inntrykket av JBF som en pålitelig og troverdig leverandør bidrar dette til høy tillit, sier Høst., påpeker Høst.

Selskapet skiller seg også positivt ut på kommunikasjon og kundeoppfølging. Kundene opplever i stor grad at JBF viser interesse for dem og holder dem godt informert om kundeforholdet. Skadeoppgjøret får også gode tilbakemeldinger.

Best på skadehåndtering
Topp 3 privatmarked



Best på skadehåndtering
Topp 3 bedriftsmarked



DNB (Fremtind) havner nederst i årets måling. Undersøkelsen tyder på at distribusjonsmodellen også i år skaper uklarhet om hvem kundene skal forholde seg til i ulike situasjoner – DNB eller Fremtind. Dette forsterker behovet for tydelig informasjon og tettere oppfølging av kundeforholdet. Oppgjørsprosessen gjennom Fremtind får også klart svakere vurderinger enn bransjegjennomsnittet.

Bedriftsmarkedet: De minste bedriftene trekker ned

Også i bedriftsmarkedet viser undersøkelsen et signifikant fall i kundetilfredsheten. Kundene opplever betydelige prisøkninger og gir svakere vurderinger av kommunikasjon, kundeoppfølging og service. Andelen bedriftskunder som vurderer å bytte forsikringsselskap, har økt fra 23 til 30 prosent på ett år. Stadig flere bedrifter stiller nå spørsmål ved om de får tilstrekkelig verdi ut av forsikringsavtalene sine, og om de har valgt riktig forsikringsselskap.

Tilbakegangen er særlig tydelig blant bedrifter med færre enn fem ansatte. Dette er kunder som sjeldnere er i kontakt med forsikringsselskapene, og opplever svakere kundeoppfølging enn tidligere. For mange av disse bedriftene er gode digitale løsninger særlig viktige, men også her viser årets undersøkelse en tilbakegang.

– De minste bedriftene har ofte begrensede ressurser til å følge opp forsikringene sine. Da blir både gode digitale løsninger og relevant kommunikasjon viktig. Vilkårene må også være enkle å forstå, slik at kundene raskt kan se hva forsikringene dekker. Når verken den personlige oppfølgingen eller selvbetjeningsløsningene fungerer godt nok, blir det krevende å holde oversikt,, sier Høst.

Ly Forsikring best mot bedrifter

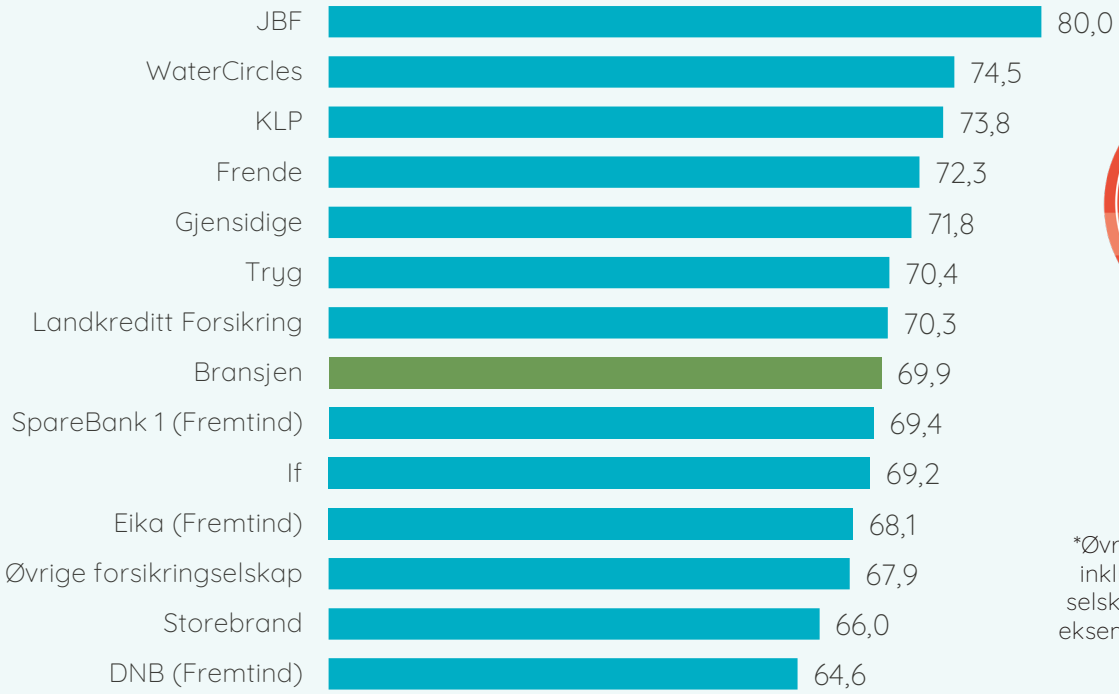
På selskapsnivå har Ly Forsikring de mest fornøyde bedriftskundene. Selskapet utmerker seg gjennom god verdi for pengene, tydelig kommunikasjon og aktiv kundeoppfølging. Kundene opplever at Ly Forsikring viser interesse for dem og gir informasjon som er lett å forstå.

– Ly Forsikring har de mest fornøyde bedriftskundene og får også de beste vurderingene av skadeoppgjøret. Selskapet kombinerer god verdi for pengene med aktiv kundeoppfølging, sier Brochmann.

Bankene i Fremtind-samarbeidet ligger også i år nederst i målingen. Kundene etterspør mer oppfølging og opplever at de får for lite verdi for pengene. Vurderingene av skadeoppgjøret har også svekket seg.

Om Forsikringsstudien 2026 Studien bygger på svar fra drøyt 4 400 forsikringskunder i privat- og bedriftsmarkedet. Datainnsamlingen ble gjennomført i august 2026. Studien kartlegger blant annet kundetilfredshet, lojalitet, verdi for pengene, service, digitale løsninger, kommunikasjon og kunderelasjon.

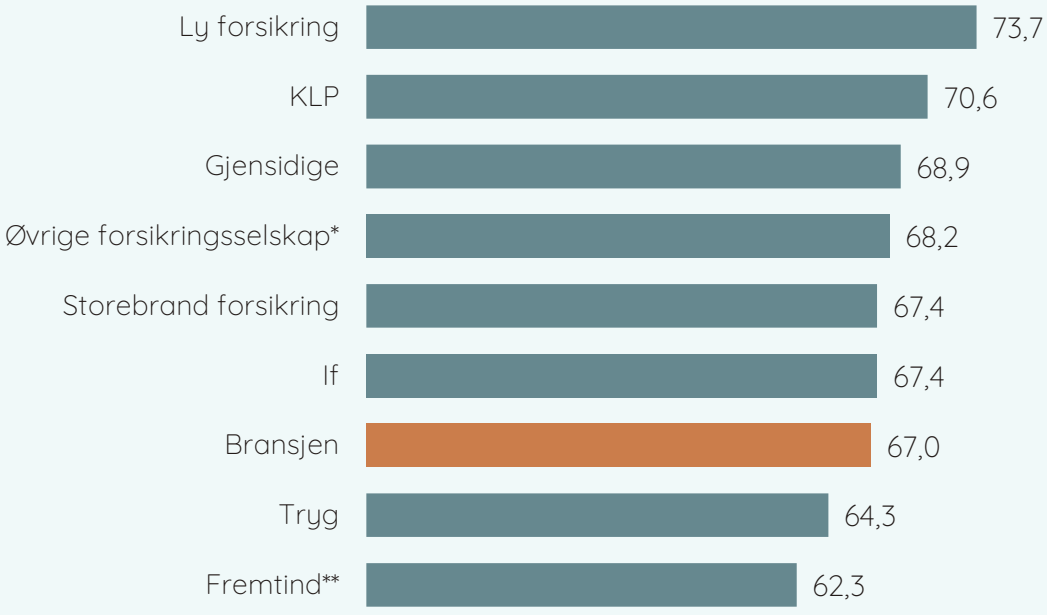
Kundetilfredshet Forsikring Privatmarked 2026





*Øvrige forsikringsselskaper inkluderer kunder av andre selskaper enn de nevnte, for eksempel Knif, Econa og Ibis

Kundetilfredshet Forsikring Bedriftsmarked 2026





*Øvrige forsikringsselskaper inkluderer kunder av andre selskaper enn de nevnte, for eksempel Protector, Knif, og Frende.

**Fremtind inneholder intervjuer med kunder som har svart Sparebank 1, DNB, Eika eller Fremtind.

Ønsker du mer innsikt fra studien?

Denne rapporten er en oppsummering av en større datainnsamling blant drøyt 4400 forsikringskunder i privat- og bedriftssegmentet. Undersøkelsen omfatter en rekke spørsmål, fritekstsvar, og analyser som ikke alt er beskrevet i dette sammendraget.

Vi kan blant annet tilby en dashbordløsning hvor du som kunde får resultater på alle spørsmål, historisk utvikling, fritekstsvar og mulighet for å sammenligne med andre aktører i bransjen.

Ønsker du mer innsikt og detaljerte tall per aktør i undersøkelsen, eller kanskje din bedrifts helt unike kundeundersøkelse tilpasset din bransje? Ta gjerne kontakt med oss:

Kontakt:

Fredrik Høst, Daglig leder
fredrik.host@epsi-norway.org
+47 48 86 76 01

Sindre Brochmann, Senior forretningsutvikler
sindre.brochmann@epsi-norway.org
+47 45 87 01 92

Ønsker du å lese mer om EPSI kan du gjøre det her: Om EPSI

Ønsker du å lese mer om hvordan vi måler kundetilfredshet finner du dette her: Om kundetilfredshet