



Prognoscentrets branschmätning

Projektbyggda bostäder

De senaste 17 åren har Prognoscentret mätt kundnöjdhet för en stor majoritet av Sveriges bostadsutvecklare som uppför bostäder i projekt. Denna rapport sammanfattar resultatet för 2025.



Hur nöjda är de svenska bostadsköparna?

2025 var ett fantastiskt år att vara bostadsköpare

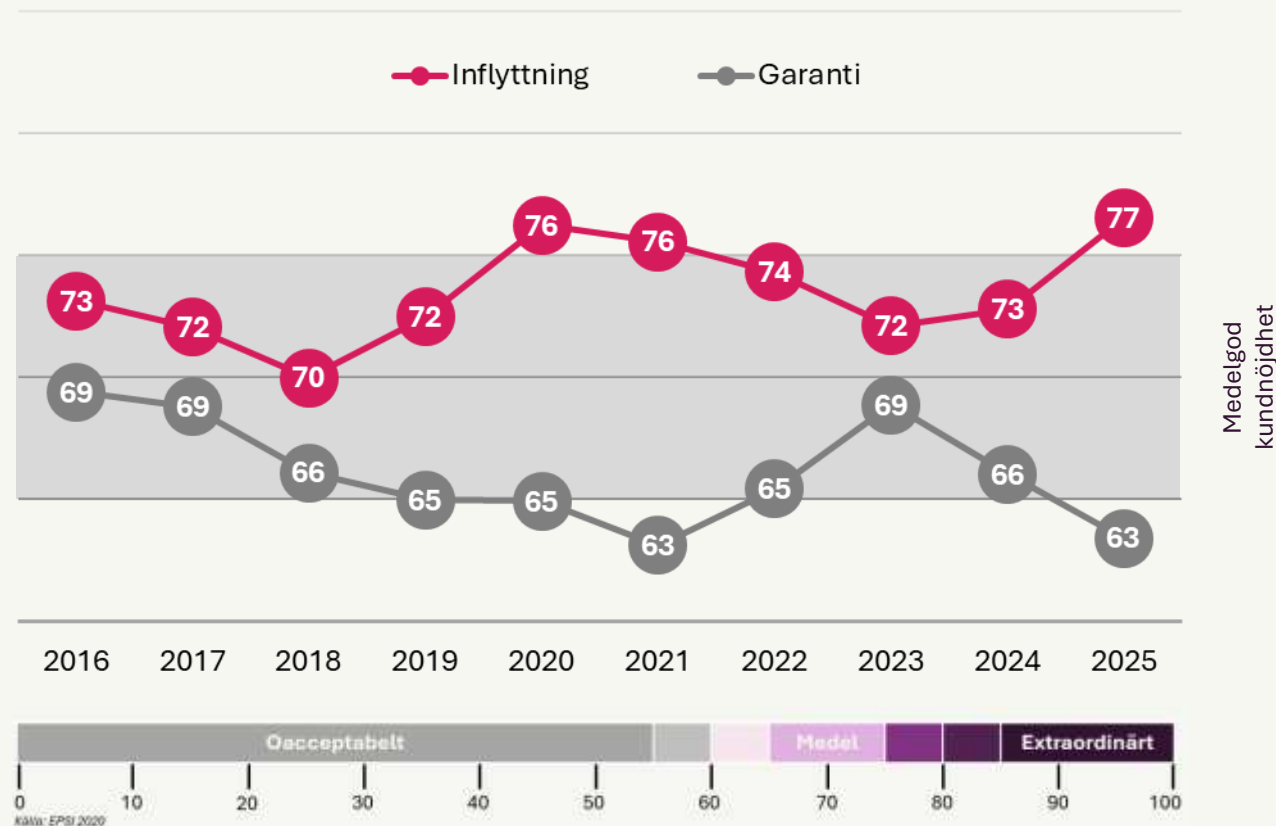
Under 2025 förbättras nöjdheten bland bostadsköpare avsevärt och NKI-värdet ligger nu på rekordhöga 77. Det är till och med högre än under pandemiåren då svenskarna spenderade all tid i hemmet och nyproduktionsköparen var tillfreds med det mesta i sin nya bostad. Värt att notera är också att alla företag med minst 40 svar i årets mätning har ett NKI-värde på 74 eller mer. **Nöjdheten är alltså inte bara rekordhög utan också rekordjämn – oavsett vilket företag kunderna köpt av har de haft en riktigt bra upplevelse!**

Utmärkande för de senaste åren är att en stor andel av kunderna har köpt en färdigställd bostad. I årets mätning utgör denna grupp drygt 20%. Resultatet visar att dessa kunder är något mindre nöjda än de som köpte sin bostad i tidigare skede. Det är alltså de kunder som tagit del av företagets hela kundresa som haft den bästa upplevelsen.

Efter två år i den nya bostaden är utmaningarna dock desto större

I mätningen som genomförs efter garantibesiktning är bilden en helt annan. NKI-värdet har under 2025 gått ned tre enheter till 63 vilket ska tolkas som att kunderna inte är nöjda. Årets garantibesiktningar avser bostäder där inflyttning skedde för cirka två år sedan då NKI-värdet uppgick till 72 vid inflyttning. Resultatet har säkert påverkats av en viss förälskelseeffekt men en nedgång med 9 enheter är större än så. Vår tolkning är att kunderna har haft en väsentligt annorlunda (och sämre) upplevelse under de två år som följt efter inflyttningen jämfört med den initiala upplevelsen.

NKI för Sveriges bostadsutvecklare över tid



Antal svar 2025

- 2 355 i inflyttningsfasen
- 2 647 som bott två år i sin bostad

Svarsfrekvens per bostad

48%
33%

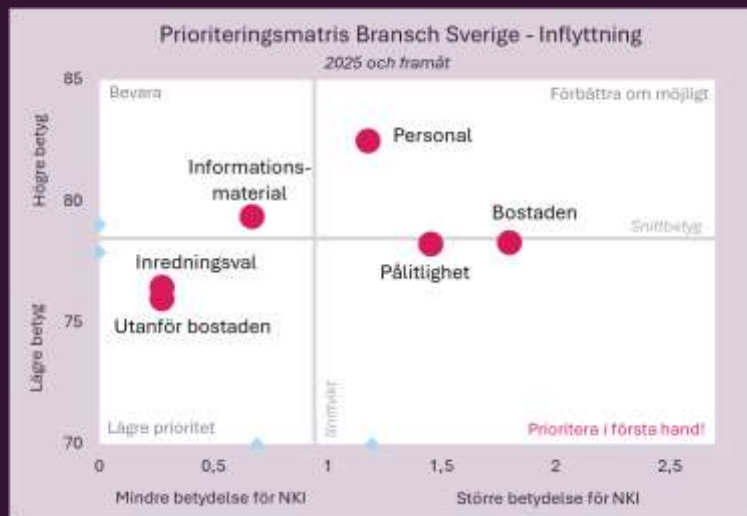
I undersökningen medverkar 40 bostadsutvecklare.

Nöjd Kund Index är en sammanvägning av tre frågor:

- ✓ Hur nöjd kunden är med företaget totalt sett.
- ✓ I vilken utsträckning företaget har uppfyllt kundens förväntningar.
- ✓ Hur nära eller långt ifrån ett ideal företaget har varit.

Svaren anges på en tiogradig skala som räknas om till ett index mellan 0 och 100. Värden mellan 65 och 75 motsvarar en medelgod kundnöjdhet.

Drivkrafter för nöjdhet vid inflyttning



I en prioriteringsmatris beaktas två dimensioner: (1) den upplevda kvaliteten i form av ett **betyg** och (2) vilken påverkan faktorn har på NKI-talet i form av en **vikt**.

Ju längre till höger en faktor är placerad, desto större betydelse har den på NKI.

Där de två axlarna möts visas faktorernas genomsnittsbetyg och genomsnittsvikt för NKI.

Analysen fungerar som en kompass som pekar ut den effektivaste vägen mot nöjdare kunder!

Redan under 2024 kunde vi se en förbättring i kundernas upplevelse genom hela köpresan. Under 2025 har denna positiva utveckling fortsatt och resulterat i mycket nöjda kunder. Betygen har gått upp inom samtliga områden men mest på de faktorer som har störst påverkan på nöjdheten – personalen, bostaden och pålitligheten. **Personalen är fortsatt en stor styrka** för branschen och betyget ligger i år på 82.

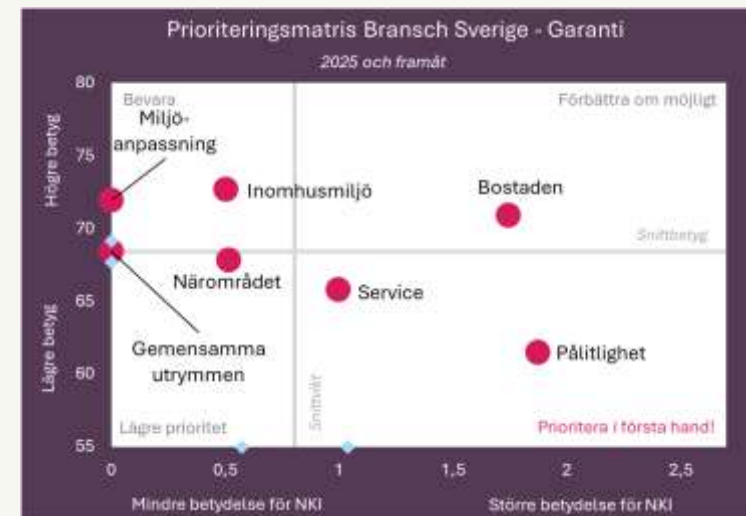


Bostadskvalitet – denna faktor har störst påverkan på kundnöjdheten. Betyget har gått upp två enheter och ligger i år på 78. Framför allt upplevs kvaliteten i hantverksarbeten som högre än i fjol, nu med ett värde på 75, vilket kanske också bidrar till att intrycket vid inflyttning blivit ännu bättre och nu ligger på mycket höga 83.



Pålitlighet – har mindre vikt än vad faktorn brukar ha, men har fortfarande en betydande påverkan på NKI. Betyget har gått upp hela tre enheter och uppgången sker på bred front inom samtliga aspekter av pålitlighet. Störst förbättring upplever kunderna dock i förmågan att hålla löften och i att hålla tidsplaner.

Drivkrafter för nöjdhet efter två år



Årets analys visar att pålitlighet, service och bostadskvalitet är det som är viktigast för kundnöjdheten på lite längre sikt, ett resultat som vi känner igen från tidigare år. Kundernas bedömningar tyder på att de upplever lägre kvalitet inom samtliga prioriterade områden i år vilket förklarar det lägre NKI-värdet.



Pålitlighet – har stor betydelse för nöjdheten och branschen backar i år tre enheter och får ett tydligt underbetyg på 61. Det viktigaste att komma till rätta med är felhanteringen som värderas till mycket låga 57. Branschen får dock inte ett godkänt betyg inom någon aspekt av pålitlighet.



Service – betyget backar två enheter och alla delar av servicen upplevs som sämre under 2025. Till och med bemötandet får endast ett medelhögt betyg på 70 och inom övriga områden får branschen just så pass godkänt.



Bostadskvalitet – även bostädernas kvalitet upplevs som sämre, betyget på 71 ska tolkas som medelhögt. Förbättrad hållbarhet i material och inredning samt högre kvalitet i hantverksarbetena är de tydligt viktigaste förbättringsområdena.

2025 års bästa prestationer



1. JM NKI 80

2. Derome
HSB PP NKI 77



1. Brf Sophia Albertina, OBOS

NKI 88

2. Mölnlycke Ägarlägenheter, JM 87

Origo, JM

4. Brf Roslagsporten, OBOS Nya hem 86

Brf Spanjoletten, HSB PP

Igelsta Terrass, JM

7. Brf Humlestigen, Derome 85

Brf Utsikten, Riksbyggen

Kvarnholmens Udde, JM

Tegelbruket, JM

Definition för utmärkelser

- Företaget ska ha genomfört sin undersökning enligt Prognoscentrets riktlinjer.
- Företagets resultat måste grundas på ett tillräckligt stort underlag. Gränsvärdet utgår från storleken på felmarginalerna och ca 150 svar brukar resultera i tillräckligt små felmarginaler. Svaren måste dessutom vara fördelade på tre eller fler projekt.
- Ett projektvärde måste baseras på fler än 15 svar och ha en svarsfrekvens på minst 40% eller högre än den lägsta kvartilen i branschmätningen. Dessutom ska undersökningen ha skickats ut till minst 70% av hushållen i projektet.
- En koncern kan ha flera tävlande värden om det finns dotterbolag med eget bolagsnummer.



Kort om Prognoscentret

Vi är ett oberoende marknadsanalysföretag som har specialiserat sig på den nordiska bygg- och fastighetsmarknaden.

Prognoscentret grundades i Norge 1978 och etablerade 1991 ett dotterbolag i Sverige. På våra kontor i Stockholm, Oslo, Köpenhamn och Tammerfors sysselsätter vi idag ca 60 personer och har etablerat oss som en ledande leverantör av marknadsanalyser för den nordiska bygg- och fastighetsmarknaden. År 2023 blev Prognoscentret en del av Hubexo.

Kontakt

Erika Knutsson, erika.knutsson@prognoscentret.se
Jan von Essen, jan.von.essen@prognoscentret.se
Magnus Olsson, magnus.olsson@prognoscentret.se
Moa Granström, moa.granstrom@prognoscentret.se

Komplement till rapporten

Allmän beskrivning av en NKI-analys. Förklaringar kring kvalitetskontroller, analysmetod och tolkningar av resultatet.

Webbaserad resultatmodul. Redovisar mer detaljerade resultat, t.ex. fördelningar över olika bakgrundsvariabler eller nedbrytningar för olika regioner eller projekt.