

# VIKING LINE

## Undersökning: Viking Line har de nöjdaste och mest lojala kunderna – Viking Line ger mest valuta för pengarna

Båtresenärerna är mest nöjda med Viking Line, visar undersökningen *Laivaliikenne 2026*. Det högsta kundnöjdhetsindexet i hela undersökningen uppmättes på rederiets Tallinnlinje. ”Konkurrensen är extremt hård, men kunderna uppskattar tydligt våra satsningar på service och smidiga reseupplevelser”, säger Viking Lines kommersiella direktör **Minna Tuorila**.

Viking Line ligger återigen i topp när det gäller kundnöjdhet bland rederierna. I EPSI Ratings senaste undersökning *Laivaliikenne 2026\** uppgår rederiets kundnöjdhetsindex till 76,8, jämfört med branschens genomsnitt på 75,9. I undersökningen har resenärerna bedömt samtliga rederier som trafikerar mellan Finland och Sverige respektive Finland och Estland, alltså Viking Line, Tallink Silja, Eckerö Line och Finnlines.

”Vi är verksamma på en mycket dynamisk och krävande marknad: fartygen och servicen håller en hög nivå, konkurrensen om resenärerna är hård och kundernas förväntningar ökar kontinuerligt. Därför känns det extra fint att nå och behålla förstaplatsen i kundnöjdhet. Vi slår oss inte till ro, utan fortsätter vårt långsiktiga utvecklingsarbete och satsar på varje kundmöte”, säger Viking Lines kommersiella direktör **Minna Tuorila**.

Utöver den höga kundnöjdheten får Viking Line även de bästa resultaten bland båtresenärerna när det gäller image, kundlojalitet, produktkvalitet och servicekvalitet. Rederiets kunder upplever också att de får mest valuta för pengarna: Viking Lines index i EPSI-undersökningen uppgår till 79,7, jämfört med branschsnittet på 77,5.

”Resultaten visar att våra kunder uppskattar vår service, vår tillförlitlighet och den helhetsupplevelse vi erbjuder. I det ekonomiskt osäkra läget i dag överväger allt fler noggrant hur de vill använda sina pengar. Vi har alltid velat erbjuda så många som möjligt en trevlig paus från vardagen”, säger Viking Lines Head of CX & Loyalty **Mikael Paulinow**.

### Helsingfors–Tallinn-linjen etta i undersökningen

Det högsta kundnöjdhetsindexet i hela EPSI-undersökningen, 78,1, uppmättes på Viking Lines linje mellan Helsingfors och Tallinn.

”Viking XPRS övergick till finsk flagg 2023, och vi genomförde en omfattande förnyelse av fartyget för ett år sedan. Därtill kan vi se att våra lyckade rekryteringar, personalintroduktioner och den starka vikingandan märks i kundernas omdömen.

Det är också glädjande att kunderna upplever vår servicekvalitet som mycket hög även under den intensiva sommarsäsongen, då våra fartyg är fullbokade”, säger Mikael Paulinow.

## Appen är en allt viktigare del av reseupplevelsen

De digitala kanalerna är en integrerad del av den kundupplevelse som Viking Line erbjuder. I rederiets app har man bland annat infört en check-in-funktion, och appen fungerar även som en mobil hyttnyckel. Dessutom får medlemmar i Viking Line Club tillgång till personligt anpassade erbjudanden via appen. Enligt undersökningen använder 78 procent av Viking Lines kunder appen aktivt, och kundnöjdheten har ökat jämfört med föregående år.

”De digitala tjänsterna är smidiga för kunden, både innan och under resan. Samtidigt kan vi satsa ännu mer på personlig service ombord. Vänligt bemötande, proffsiga rekommendationer i restauranger och taxfreebutiker samt personalens avslappnade sätt lämnar ett starkt avtryck. För många är det till exempel förvånansvärt viktigt att intendenten hälsar dem välkomna ombord”, säger Mikael Paulinow.

*\*För undersökningen Sjötrafik 2026 intervjuade EPSI Rating 1 238 finländare över 18 år som hade gjort minst en sjöresa från Finland till Sverige eller Estland under de senaste tolv månaderna. Intervjuerna genomfördes i april 2026. I undersökningen bedöms bland annat kundnöjdhet, kundlojalitet, image, förväntningar, produktkvalitet, servicekvalitet, prisvärdhet, digitala tjänster och hållbarhet på en skala från 0 till 100.*

### Tilläggsinformation:

Minna Tuorila, kommersiell direktör

minna.tuorila@vikingline.com, tfn +358 50 301 4133

Mikael Paulinow, Head of CX & Loyalty

mikael.paulinow@vikingline.com, tfn +358 40 500 3130

Johanna Boijer-Svahnström, kommunikationsdirektör

johanna.boijer@vikingline.com, tfn +358 18 270 00

Christa Grönlund, kommunikationschef

christa.gronlund@vikingline.com, tfn +358 9 123 51