



Brugerundersøgelse 2016

Undersøgelsen er gennemført for Teleindustrien af YouGov i perioden 27. april 2016 til 1. maj 2016. Antal interviews: 1.011.

30. maj 2016

Generel tilfredshed

	%	
Hvor tilfreds er du alt i alt med dit teleselskab?	2015	2016
Utilfreds	4	5
Hverken tilfreds eller utilfreds	22	18
Tilfreds	72	76
Ved ikke	2	1

Tilfredshed med produkter

	%	
Hvor tilfreds er du med din mobile internetforbindelse? (base: dem som har = 86 pct)	2015	2016
Utilfreds	10	7
Hverken tilfreds eller utilfreds	16	14
Tilfreds	70	76
Ved ikke	3	3

	%	
Hvor tilfreds er du med din faste internetforbindelse? (base: dem som har = 95 pct)	2015	2016
Utilfreds	15	15
Hverken tilfreds eller utilfreds	11	11
Tilfreds	73	73
Ved ikke	1	1

Kundeservice

	%	
Hvilket indtryk har du af telebranchens kundeservice?	2015	2016
Dårlig	32	27
Acceptabel	40	40
God	15	17
Ved ikke	13	16

	%	
Oplever du, at dit selskab giver bedre eller dårligere kundeservice end andre?	2015	2016
Dårligere	3	4
Hverken bedre eller dårligere	49	46
Bedre	25	24
Ved ikke	23	25

Din opfattelse af kundeservicen hos dit selskab	2015	2016
Utilfreds	7	9
Hverken tilfreds eller utilfreds	30	25
Tilfreds	58	61
Ved ikke	5	5

Gennemsigtighed

	%	
Hvor enig er du? Det er let at sammenligne selskabernes produkter og priser	2015	2016
Uenig	45	40
Hverken enig eller uenig	20	23
Enig	25	26
Ved ikke	10	11

Er det blevet lettere/sværere at sammenligne selskabernes produkter/priser de seneste tre år?	2015	2016
Sværere	25	23
Ingen ændring	28	34
Lettere	24	21
Ved ikke	22	23

Hvor ofte sammenligner du selskabernes produkter og priser?	2015	2016
Hvert halve år eller oftere	19	16
En gang om året	22	19
Aldrig eller næsten aldrig	55	59
Ved ikke	4	5

Hvor nemt er det at forstå de regninger, der kommer fra teleselskabet?	2015	2016
Svært	12	9
Hverken nemt eller svært	24	23
Nemt	56	58
Ved ikke	9	10

Mobilitet

	%	
Hvor nemt er det at skifte teleselskab?	2015	2016
Svært	8	9
Hverken nemt eller svært	18	16
Nemt	62	62
Ved ikke	12	12

Har du skiftet mobilselskab inden for de seneste 12 måneder?	2015	2016
Ja	24	23
Nej	76	77