



**TELE
INDUSTRIEN**
teleselskabernes
branchesamarbejde

2015

Telebranchen

Forbrugernes opfattelse af telebranchens service og produkter

24. juni 2015

Spørgeskemaundersøgelse gennemført af YouGov, april 2015. Base: 1009 interviews blandt 15-74 årige. Tabeller viser fordeling i procent. I fremstillingen vises resultatet af undersøgelsen fra 2014 for at sikre sammenlignelighed.

Teleindustrien – Axeltorv 6, 3 – 1609 København V

Det mener forbrugerne

TI har fået gennemført en undersøgelse af, hvordan forbrugerne vurderer telebranchen. For TI er det vigtigt løbende at kunne følge, hvordan forbrugerne oplever branchens produkter og service. Og målingerne er et vigtigt redskab til at følge, om de mange aktiviteter hos selskaberne og i branchen for at forbedre kundernes oplevelser har en reel effekt.

Overordnet set viser undersøgelsen, at mange kunder *generelt er meget godt tilfredse* med deres teleselskab og de *produkter*, de tilbyder.

- 72 pct. af kunderne udtrykker alt i alt tilfredshed med deres teleselskab. Kun 4 pct. er utilfredse med deres teleselskab.
- 73 pct. udtrykker tilfredshed med deres faste internetforbindelse – 15 pct. er utilfredse.
- 70 pct. udtrykker tilfredshed med deres mobile internet – 10 pct. er utilfredse.
- 73 pct. er tilfredse med mobildækningen, når de er på farten – 9 pct. er utilfredse.
- 79 pct. er tilfredse med mobildækningen, når de er hjemme – 14 pct. er utilfredse.
- 24 pct. oplever at mobildækningen er blevet bedre det seneste år – 12 pct. oplever, at den er blevet dårligere.

Ses der på *kundeservicen* har 32 pct. indtryk af at kundeservicen er dårlig i branchen.

- 25 pct. af kunderne oplever dog, at deres eget teleselskab giver en bedre service end andre selskaber.
- 58 pct. er tilfredse med kundeservicen hos deres eget teleselskab – kun 7 pct. er utilfredse med kundeservicen hos deres eget selskab.

Der er fortsat relativt set ret få forbrugere, der faktisk *klager* over deres teleselskab.

- 11 pct. af forbrugerne har klaget over sit teleselskab.
- Af de som har klaget udtrykker 35 pct. tilfredshed med den måde klagen er behandlet på – 26 pct. er utilfredse.
- 21 pct. af kunderne mener, at mulighederne for at klage over sit teleselskab er gode – 12 pct. mener at mulighederne er dårlige
- Der er et relativt lavt kendskab til Teleankenævnet. 26 pct. af kunderne kender Teleankenævnet.

Hvad angår *gennemskueligheden* på markedet er der fortsat udfordringer. Men der er også mange kunder, der ikke prioriterer at undersøge de forskellige muligheder på markedet.

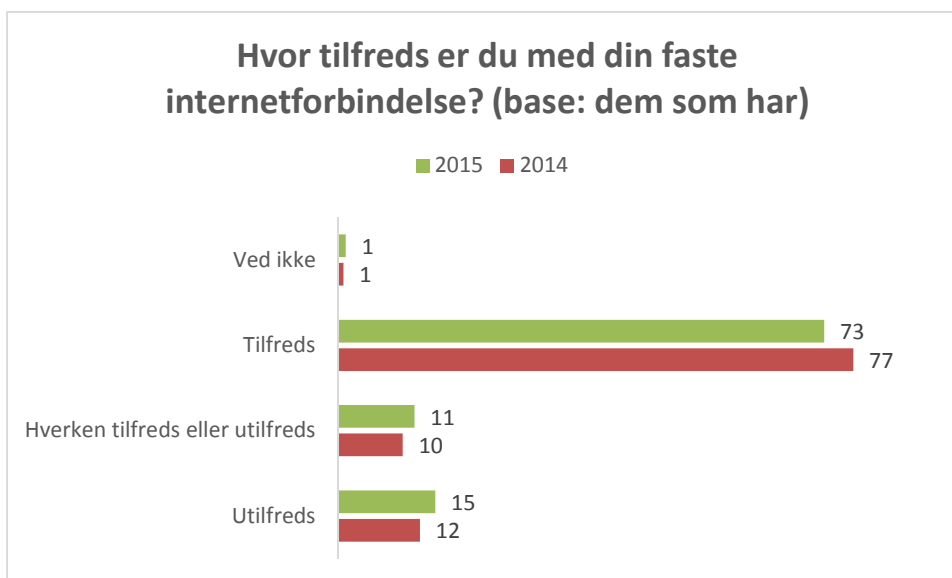
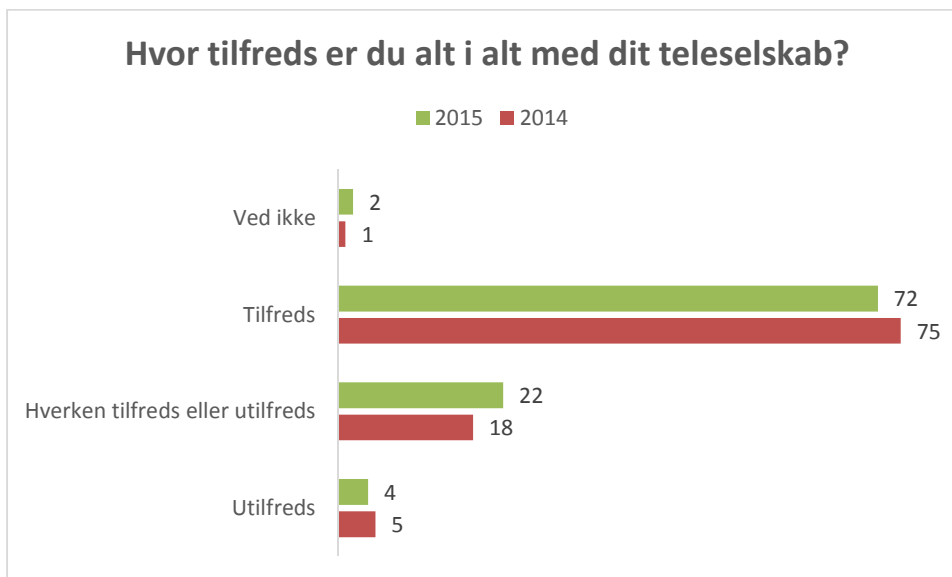
- 25 pct. af kunderne er enig i, at det er let at sammenligne selskabernes produkter og priser – 45 pct. er uenig.
- 24 pct. synes det er blevet lettere at sammenligne selskabernes produkter og priser de seneste tre år – 25 pct. synes det er blevet sværere.

- 55 pct. af kunderne oplyser, at de aldrig eller næsten sammenligner de forskellige tilbud på markedet.
- 56 pct. mener, det er nemt at forstå regninger fra teleselskaberne – 12 pct. synes det er svært.

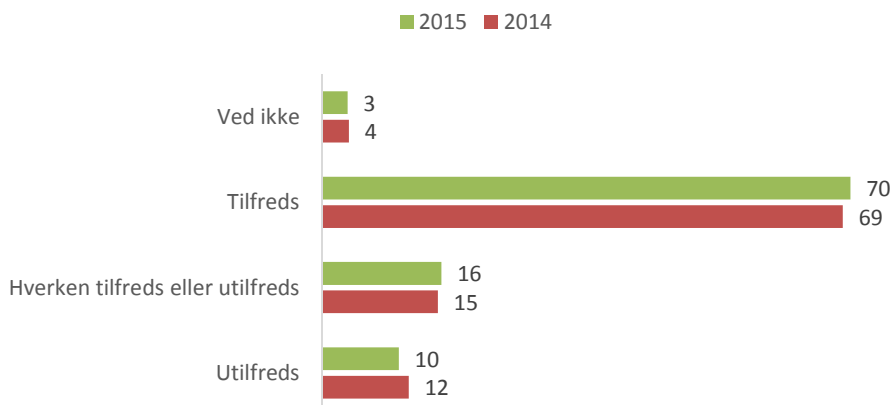
Kunderne finder det generelt nemt at *skifte* udbyder på markedet, og stadig mange gør brug af mulighederne.

- 62 pct. af kunderne synes, at det er nemt at skifte teleselskab – 8 pct. synes det er svært.
- Det seneste år har 24 pct. af kunderne skiftet teleselskab.

Tilfredshed med teleselskab og produkter

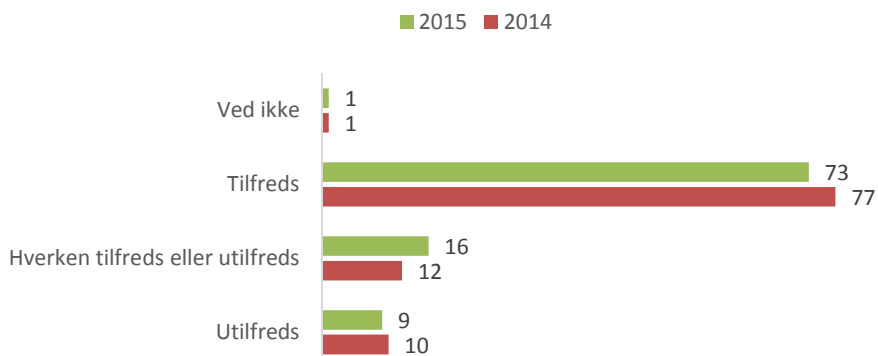


Hvor tilfreds er du med din mobile internetforbindelse? (base: dem som har)

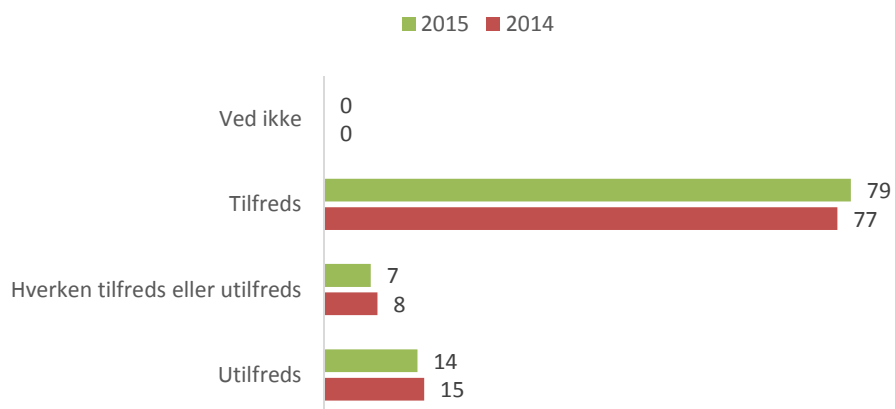


Tilfredshed med dækning

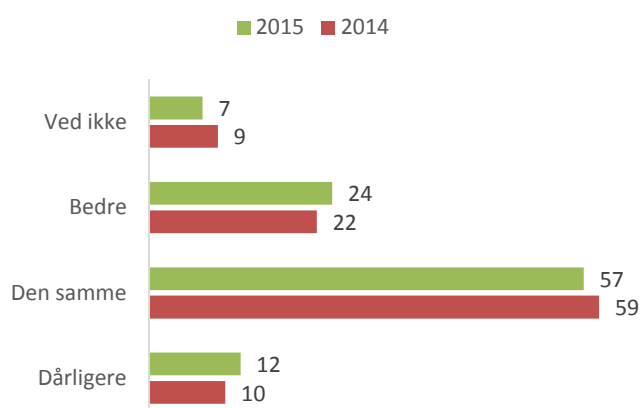
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med dækningen på din mobiltelefon, når du IKKE er hjemme?



Hvor tilfreds er du med dækningen på din mobiltelefon, når du er hjemme?

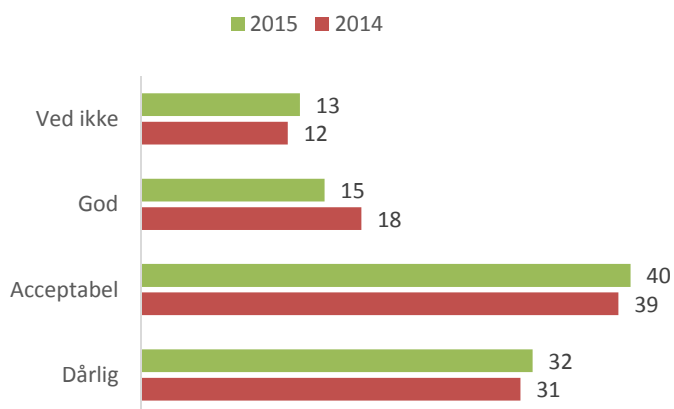


Synes du, at dækningen på din mobiltelefon er blevet dårligere eller bedre de seneste to år?

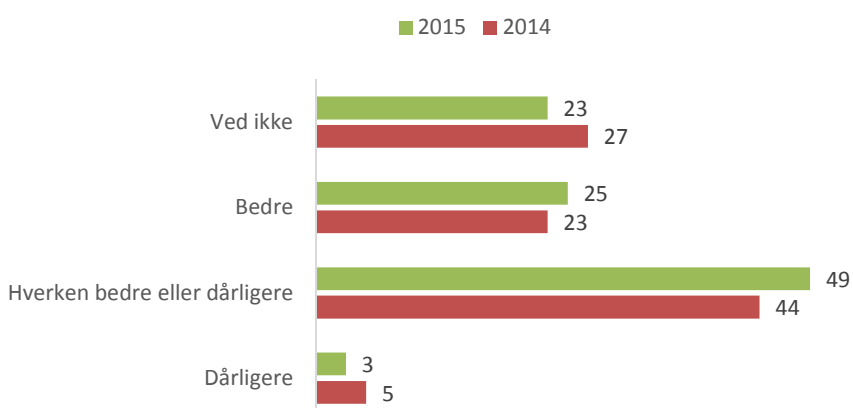


Tilfredshed med kundeservice

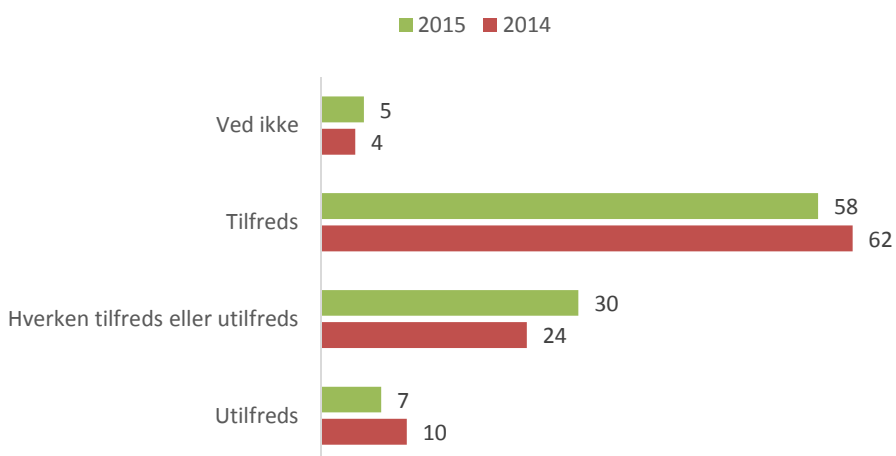
Hvilket indtryk har du af telebranchens kundeservice?



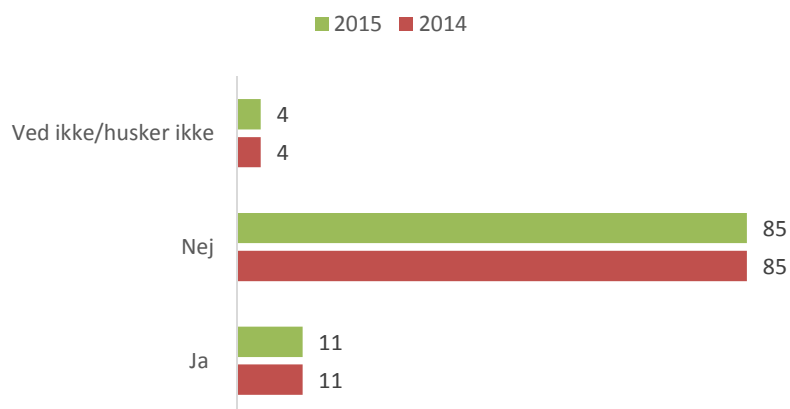
Oplever du, at dit selskab giver bedre eller dårligere kundeservice end andre?



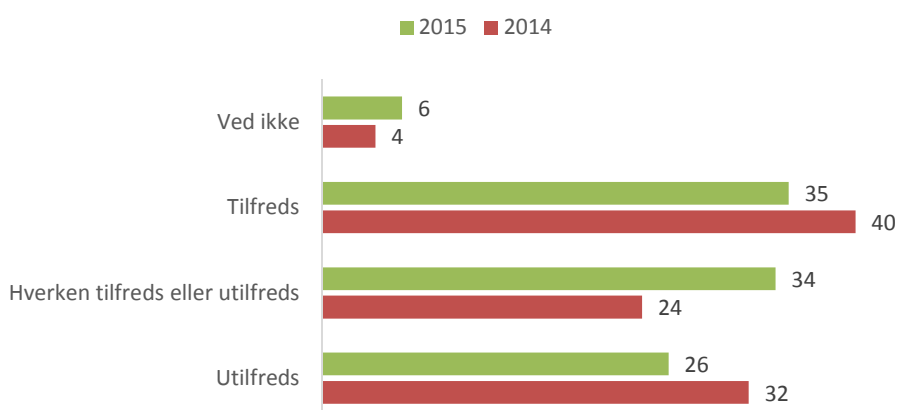
Din opfattelse af kundeservicen hos dit selskab



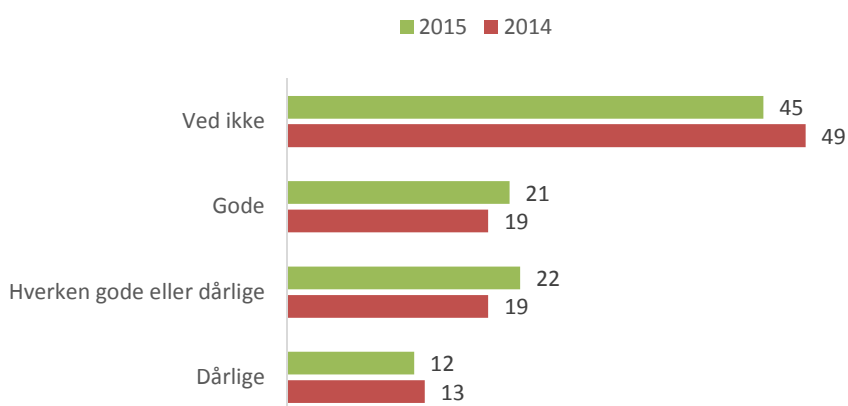
Har du på et tidspunkt klaget over dit teleselskab



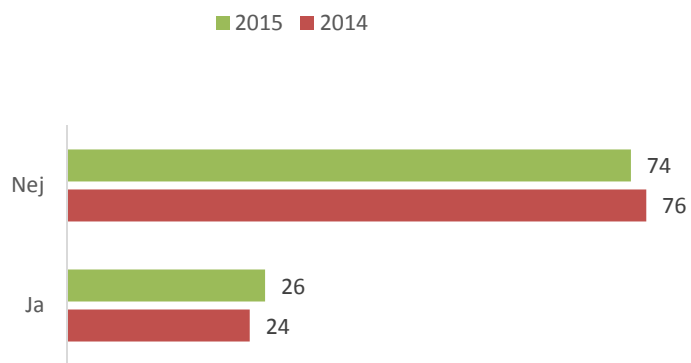
Hvor tilfreds var du med den måde klagen blev behandlet på?



Hvordan er mulighederne for at klage over sit teleselskab?

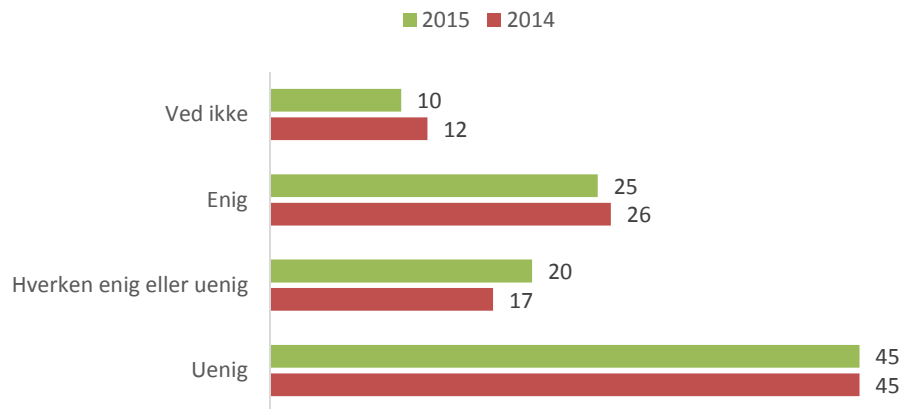


Kender du Teleankenævnet?

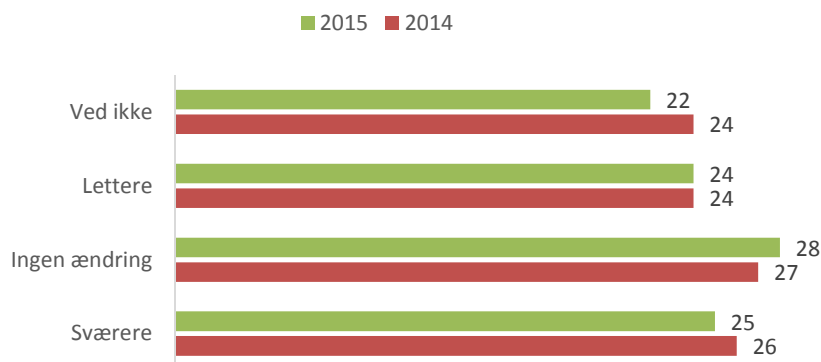


Gennemsigtighed

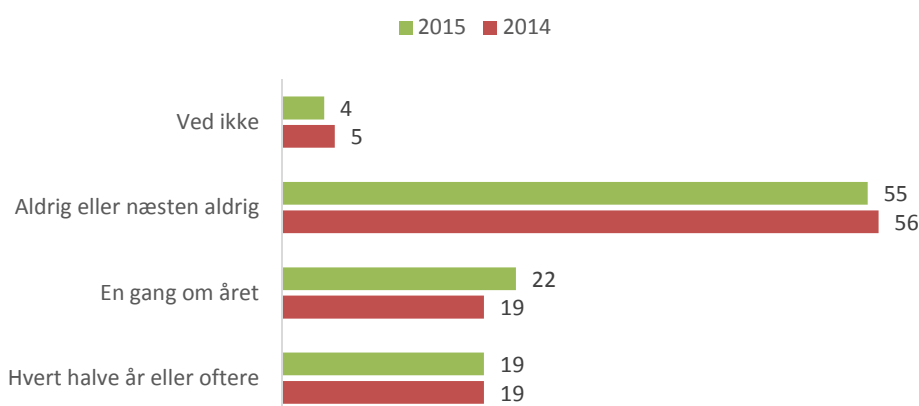
Hvor enig er du? Det er let at sammenligne selskabernes produkter og priser



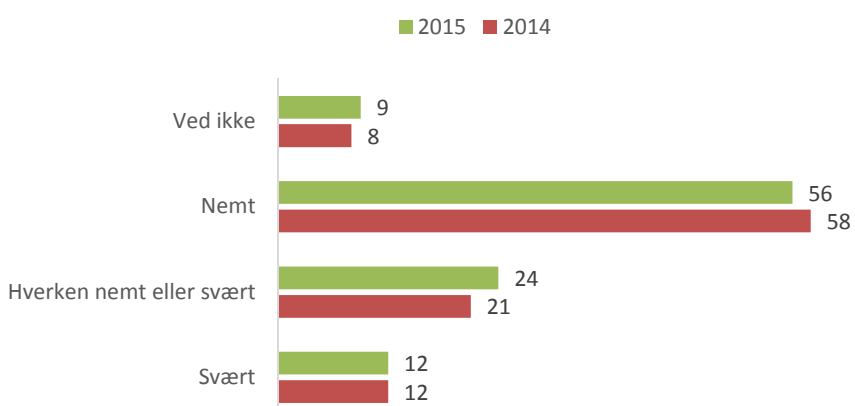
Er det blevet lettere eller sværere at sammenligne selskabernes produkter og priser de seneste tre år



Hvor ofte sammenligner du selskabernes produkter og priser?

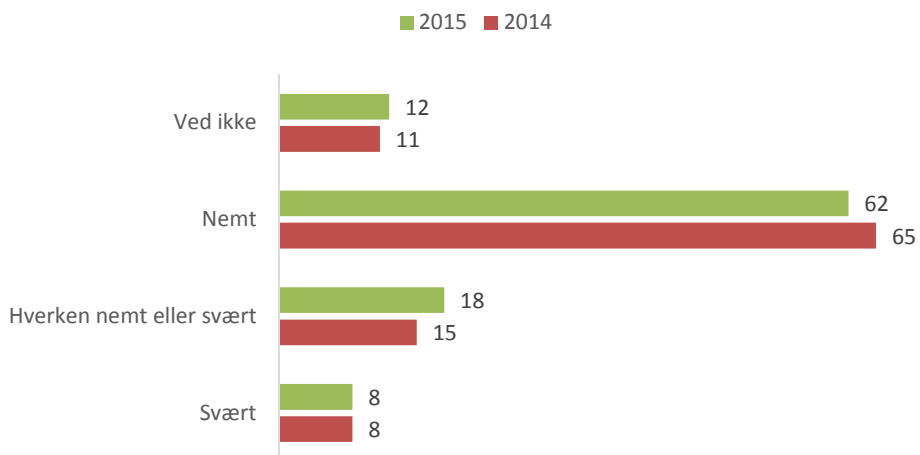


Hvor nemt er det at forstå de regninger, der kommer fra teleselskabet?



Mobilitet

Hvor nemt er det at skifte teleselskab?



Har du skiftet mobilselskab inden for de seneste 12 måneder?

