

# Rapport Teleindustrien Danmark 2017

Telecom Privatkunder - EPSI Rating



- Sammenlignet med de andre nordiske lande, er der en højere tilfredshed med bredbånds- og mobilprodukter i Danmark. Kun i Finland er tilfredsheden højere end i Danmark.
- Der er en tendens til, at kunderne i den aktuelle måling er mindre tilfredse med deres teleselskab i forhold til EPSI Ratings målinger tidligere år. Majoriteten af kunderne er enten meget tilfredse (indeks 75-100) eller meget utilfredse (0-60) med deres teleselskab. 72% af kunderne oplever alt i alt at være tilfredse eller meget tilfredse med sit teleselskab. Mens 28% af kunderne oplever alt i alt at være utilfredse med sit teleselskab.
- Generelt beskriver kunderne deres mobilskaber mere positivt end deres bredbåndsselskab.
- Kundernes indtryk af telebranchens kundeservice har forbedret sig i forhold til tidligere år. Antallet af kunder der mener, at kundeservicen i telebranchen generelt er dårlig eller meget dårlig er faldet fra 27% (2016) til 22% (2017). Omvendt er antallet af kunder, der mener at kundeservicen generelt er acceptabel eller god, steget fra 57% i 2016 til 63% i 2017.
- Kunderne er også mere tilfredse end tidligere med den kundeservice de får, når de er i kontakt med deres teleselskab. Desuden mener 22%, at kundeservicen hos deres eget selskab er bedre end ved andre selskaber.
- 29% af bredbåndskunderne og 15% af mobilskaberne mener, at de har haft grund til at klage til deres selskab. Af disse kunder er der dog en stor andel, som har valgt alligevel ikke at klage. Det de fleste kunder klager over er dækning og pris eller vilkår i abonnement. I klagehåndteringsprocessen har antallet af kontakter med leverandøren også stor betydning. 25% af kunderne som oplever, at deres klager ikke færdigbehandles. Dog er denne andel markant lavere i bredbånd end mobil. En god klagehåndteringsproces kan være en stor mulighed for forbedringer. Branchen har en relativ lav score på klagebehandlingen, og den har heller ikke forbedret sig ift. tidligere år. En klagende kunde er markant mindre tilfreds med sit teleselskab, men ved ret håndtering kan det blive en af de mest tilfredse kunder.
- 21% af kunderne oplever, at det de seneste tre år er blevet lettere at sammenligne bredbånd/mobiludbyderes produkter, abonnementer og priser, men majoriteten af kunderne har aldrig eller næsten aldrig sammenlignet bredbånd/mobiludbyderes produkter, abonnementer og priser. Kun en lille del af kunderne oplever, at regningen er vanskelig at forstå.
- De sidste 12 måneder har 20% af kunderne skiftet mobiloperatør, mens det tilsvarende tal for bredbånd er 13%. Mobilskaberne oplever det som nemmere at skifte mobiloperatør i forhold til tidligere. Hovedårsagen til at skifte leverandør er pris, men bredbåndskunderne tillægger også hastighed stor betydning.
- Selvom majoriteten af danskerne synes, at dækningen på deres mobiltelefon er den samme som de sidste to år, er kunderne blevet mere tilfredse med dækningen af deres mobiltelefon i forhold til tidligere år. 89% af kunderne er tilfredse eller meget tilfredse med dækningen på mobiltelefonen når de er hjemme og 84% er tilfredse eller meget tilfredse med dækningen når de er ude. 57% af kunderne siger, at de aldrig har haft et problem med dækningen hjemme, mens det tilsvarende tal er 25% uden for hjemmet.

- > **Dataindsamlingsperiode:** 12. maj – 21. maj 2017
- > **Antal interviews:** 1.009 interviews totalt vedr. danskernes oplevelse af deres teleselskab - opdelt på mobilselskab og bredbåndsselskab. I alt 1.009 svar vedr. mobilselskab og 967 vedr. bredbåndsselskab.
- > **Indsamlingsmetode:** Dataindsamling er sket online – via Norstat Danmarks webpanel.
- > **Spørgeramme:** Spørgeskemaet er udformet af Teleindustrien i samarbejde med EPSI Rating og består af 37 spørgsmål. Spørgeskemaet er baseret på Teleindustriens tidligere studier og det er dermed muligt at sammenligne resultaterne. Denne undersøgelse er udført på vegne af Teleindustrien.
- > **Repræsentativitet:** Målgruppen for denne undersøgelse er personer i Danmark, som er mellem 18 – 79 år, og har en relation til et mobil- og/eller bredbåndsselskab. Respondenterne er et repræsentativt udvalg af den danske befolkning.

Svarfordeling - køn	
Køn	Andel
Mand	49%
Kvinde	51%

Svarfordeling - alder	
Aldersgruppe	Andel
18 - 29 år	20%
30 - 39 år	13%
40 - 49 år	17%
50 - 79 år	49%

Svarfordeling - region	
Region	Andel
Hovedstaden	31%
Sjælland	14%
Syddanmark	22%
Midtjylland	23%
Nordjylland	10%

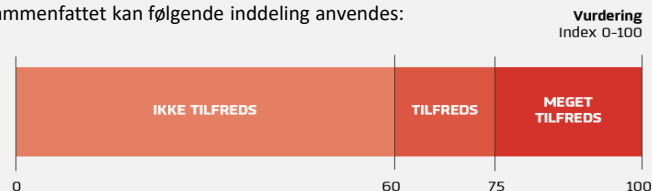
# KUNDETILFREDSHED

KUNDETILFREDSHED						
Land/Produkt	2012	2013	2014	2015	2016	Forår 2017*
Danmark - Telecom Totalt	-	-	-	-	-	68,8
Danmark - Bredbånd	67,0	69,5	-	65,4	69,2	66,2
Danmark - Mobil	71,1	72,4	71,2	74,0	75,2	71,5
Finland - Bredbånd	69,5	70,1	71,8	71,4	72,2	-
Finland - Mobil	74,3	74,7	71,2	75,7	75,3	-
Norge - Bredbånd	64,2	64,2	63,7	65,0	64,4	-
Norge - Mobil	70,1	70,1	69,0	70,5	70,9	-
Sverige - Bredbånd	68,7	66,0	67,5	66,8	61,7	-
Sverige - Mobil	68,3	67,2	67,3	67,1	66,6	-

\*Resultater Forår 2017 er baseret på Teleindustriens studie. Resultater mellem 2012-2016 er baseret på EPSI Rating årlige studie af Telecom<sup>1</sup>.

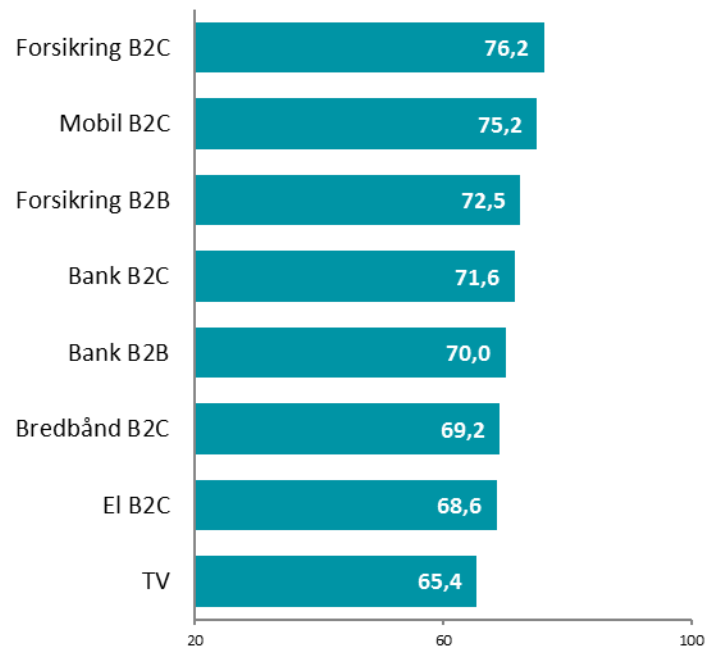
Telecom totalt = et gennemsnit af bredbånd og mobil

- Resultaterne for kundetilfredshed opgøres på en skala fra 0 til 100. Jo højere indekssværdi, des bedre oplever kunderne, at produkter og leverandører lever op til deres krav og forventninger. Almindeligvis kan man notere sig, at brancher og virksomheder, som opnår et resultat med kundetilfredshed på under 60, har meget svært ved at motivere deres kunder, mens et resultat på over 75 indikerer en stærk relation mellem leverandør og kunde. Sammenfattet kan følgende inddeling anvendes:



<sup>1</sup>EPSI Rating årlige branchestudie anvender en statistisk model og kan dermed rapportere konklusioner på årsag og virkning, samt det forventede resultat gennem forskellige handlinger.

Kundetilfredshed i danske brancher fra EPSI Rating 2016  
(index score 0-100)



Resultater Forår 2017 er baseret på Teleindustriens studie, Mobil: 71,5 & Bredbånd: 66,2

# KUNDETILFREDSHED OPDELT PR SPØRGSMÅL

Kundetilfredshed er målt med tre spørgsmål:



Spørgsmål		Bredbånd	Mobil	Totalt
På baggrund af dine samlede erfaringer med dit selskab, hvor tilfreds er du så alt i alt?				
	<b>Gennemsnit</b>	<b>68,5</b>	<b>74,4</b>	<b>71,5</b>
	<b>Andel indexscore under 60</b>	33%	23%	28%
	<b>Andel indexscore mellem 60-75</b>	15%	11%	13%
	<b>Andel indexscore over 75-100</b>	52%	66%	59%
I hvilket omfang synes du, at dit selskab lever op til dine samlede forventninger?				
	<b>Gennemsnit</b>	<b>66,0</b>	<b>70,9</b>	<b>68,5</b>
	<b>Andel indexscore under 60</b>	38%	28%	33%
	<b>Andel indexscore mellem 60-75</b>	16%	16%	16%
	<b>Andel indexscore over 75-100</b>	46%	56%	51%
Forestil dig nu det perfekte selskab. Hvor langt fra eller hvor tæt på dette ideal er dit selskab?				
	<b>Gennemsnit</b>	<b>64,0</b>	<b>69,2</b>	<b>66,6</b>
	<b>Andel indexscore under 60</b>	39%	30%	35%
	<b>Andel indexscore mellem 60-75</b>	18%	19%	19%
	<b>Andel indexscore over 75-100</b>	42%	51%	47%

Totalt = et gennemsnit af bredbånd og mobil

- Resultaterne for kundetilfredshed opgøres på en skala fra 0 til 100. Jo højere indekssværdi, des bedre oplever kunderne, at produkter og leverandører lever op til deres krav og forventninger. Almindeligvis kan man notere sig, at brancher og virksomheder, som opnår et resultat med kundetilfredshed på under 60, har meget svært ved at motivere deres kunder, mens et resultat på over 75 indikerer en stærk relation mellem leverandør og kunde.
- Resultatet for Kundetilfredshed i dette studie er baseret på et gennemsnit af de tre ovenfor nævnte spørgsmål.

# DÆKNING OG FORBINDELSE



Spørgsmål		Totalt	Sammenlignet med 2016
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med dækningen på din mobiltelefon, når du er HJEMME			
	Meget utilfreds	2%	6%
	Utilfreds	3%	7%
	Hverken tilfreds eller utilfreds	4%	7%
	Tilfreds	27%	36%
	Meget tilfreds	62%	43%
	Ved ikke	1%	0%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med dækningen på din mobiltelefon, når du IKKE er hjemme?			
	Meget utilfreds	2%	3%
	Utilfreds	4%	5%
	Hverken tilfreds eller utilfreds	8%	15%
	Tilfreds	45%	51%
	Meget tilfreds	39%	26%
	Ved ikke	2%	1%
Synes du, at dækningen på din mobiltelefon er blevet dårligere eller bedre de seneste to år?			
	Dækningen er blevet meget dårligere	1%	2%
	Dækningen er blevet dårligere	6%	8%
	Dækningen er den samme	59%	57%
	Dækningen er blevet bedre	19%	21%
	Dækningen er blevet meget bedre	5%	5%
	Ved ikke	11%	8%

Spørgsmål		Totalt	Sammenlignet med 2016
Hvor ofte oplever du, at der er problemer med dækningen på din mobiltelefon, når du er HJEMME?			
	Hver dag	4%	6%
	En gang om ugen	5%	9%
	En gang om måneden	8%	15%
	Et par gange om året	20%	21%
	Aldrig	57%	44%
	Ved ikke	6%	5%
Hvor ofte oplever du, at der er problemer med dækningen på din mobiltelefon, når du IKKE er hjemme?			
	Hver dag	3%	6%
	En gang om ugen	11%	14%
	En gang om måneden	16%	21%
	Et par gange om året	36%	32%
	Aldrig	25%	19%
	Ved ikke	9%	9%
Hvor tilfreds er du med din mobile internetforbindelse (via din mobiltelefon)?			
	Meget utilfreds	1%	1%
	Utilfreds	3%	5%
	Hverken tilfreds eller utilfreds	11%	12%
	Tilfreds	42%	42%
	Meget tilfreds	27%	23%
	Ved ikke	5%	3%
	Har ikke mobil internetforbindelse	11%	14%

# KUNDESERVICE

Spørgsmål	Totalt	Sammenlignet med 2016
Hvilket indtryk har du generelt af telebranchens kundeservice?		
Telebranchens kundeservice er særdeles dårlig	4%	5%
Telebranchens kundeservice er dårlig	18%	22%
Telebranchens kundeservice er acceptabel	36%	40%
Telebranchens kundeservice er god	24%	14%
Telebranchens kundeservice er særdeles god	3%	3%
Ved ikke	15%	16%

Spørgsmål		Bredbånd	Mobil	Totalt	Sammenlignet med 2016
Sidst du henvendte dig til dit nuværende mobil/bredbåndsselskabs kundeservice, fik du da svar på/hjælp til dit spørgsmål inden for tilfredsstillende tid?					
	<b>Ja</b>	56%	61%	59%	54%
	<b>Nej</b>	14%	8%	11%	17%
	<b>Ved ikke</b>	9%	8%	9%	8%
	<b>Har aldrig været i kontakt med mit leverandørs kundeservice</b>	21%	24%	23%	21%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den kundeservice, du får, når du er i kontakt med dit nuværende mobil/bredbåndsselskab?					
	<b>Meget utilfreds</b>	4%	3%	4%	2%
	<b>Utilfreds</b>	9%	4%	7%	7%
	<b>Hverken tilfreds eller utilfreds</b>	17%	15%	16%	25%
	<b>Tilfreds</b>	41%	44%	43%	48%
	<b>Meget tilfreds</b>	23%	29%	26%	13%
	<b>Ved ikke</b>	5%	5%	5%	5%
Oplever du, at dit nuværende mobil/bredbåndsselskab giver en bedre kundeservice end de andre bredbånd/mobiludbydere?					
	<b>Meget dårligere end de andre selskaber</b>	1%	0%	1%	1%
	<b>Dårligere end de andre selskaber</b>	4%	1%	3%	4%
	<b>Hverken bedre eller dårligere end de andre selskaber</b>	35%	33%	34%	46%
	<b>Bedre end de andre selskaber</b>	12%	18%	15%	19%
	<b>Meget bedre end de andre selskaber</b>	6%	7%	7%	5%
	<b>Ved ikke</b>	42%	40%	41%	25%

Totalt = et gennemsnit af bredbånd og mobil

# KUNDEKLAGER

Spørgsmål	Bredbånd	Mobil	Totalt	Sammenlignet med 2016
Har du på et tidspunkt haft grund til at klage over dit nuværende mobil/bredbåndsselskab?				
<b>Ja, har klaget direkte til min leverandør</b>	18%	8%	13%	10%**
<b>Ja, havde en grund til det, men gjorde det ikke</b>	11%	7%	9%	-
<b>Nej</b>	61%	77%	69%	84%**
<b>Ved ikke/husker ikke</b>	10%	9%	10%	6%**
Hvad omhandlede den seneste klage/grund til klage?				
<b>Regningen</b>	12%	17%	14%	-
<b>Dækning</b>	24%	25%	24%	-
<b>Udstyr (mobiltelefon, modem, router etc.)</b>	18%	10%	14%	-
<b>Hastighed</b>	21%	7%	14%	-
<b>Pris eller vilkår i abonnement</b>	12%	28%	20%	-
<b>Andet</b>	11%	9%	10%	-
<b>Ved ikke/husker ikke</b>	2%	4%	3%	-
Hvor mange gange skulle du være i kontakt med dit mobilselskab, før klagen/problemet (den seneste) blev løst?				
<b>1 gang</b>	26%	26%	26%	-
<b>2 gange</b>	9%	8%	9%	-
<b>3-4 gange</b>	15%	12%	14%	-
<b>5 gange eller mere</b>	12%	8%	10%	-
<b>Er ikke blevet løst</b>	19%	31%	25%	-
<b>Ved ikke/husker ikke</b>	20%	17%	19%	-

Totalt = et gennemsnit af bredbånd og mobil

\*\* Spørgsmål omformuleret i 2017. Inkluderet svar alternativer: 'har klaget direkte til leverandør' samt 'havde en grund til det, men gjorde det ikke'.

Spørgsmål		Bredbånd	Mobil	Totalt	Sammenlignet med 2016
Hvor tilfreds eller utilfreds var du med den måde, klagen blev behandlet på?					
	<b>Meget utilfreds</b>	10%	6%	8%	8%
	<b>Utilfreds</b>	23%	31%	27%	19%
	<b>Hverken tilfreds eller utilfreds</b>	25%	23%	24%	27%
	<b>Tilfreds</b>	27%	26%	27%	40%
	<b>Meget tilfreds</b>	13%	13%	13%	5%
	<b>Ved ikke</b>	2%	1%	2%	2%
Hvor gode eller dårlige mener du, at mulighederne er for at klage over dit mobil/bredbåndsselskab?					
	<b>Meget dårlige</b>	3%	2%	3%	2%
	<b>Dårlige</b>	7%	6%	7%	8%
	<b>Hverken gode eller dårlige</b>	16%	15%	16%	19%
	<b>Gode</b>	24%	25%	25%	18%
	<b>Meget gode</b>	8%	9%	9%	3%
	<b>Ved ikke</b>	42%	43%	43%	50%
Kender du Teleankenævnet, det uafhængige forbrugerklagenævn på teleområdet?					
	<b>Ja</b>	-	-	24%	22%
	<b>Nej</b>	-	-	76%	78%

Totalt = et gennemsnit af bredbånd og mobil



**GENNEMSIGTIGHED**

Spørgsmål		Bredbånd	Mobil	Totalt	Sammenlignet med 2016
Hvor enig er du i, at det er let at sammenligne bredbånd/mobiludbyderes produkter, abonnementer og priser?	<b>Meget uenig</b>	12%	11%	12%	16%
	<b>Uenig</b>	23%	23%	23%	24%
	<b>Hverken enig eller uenig</b>	23%	21%	22%	23%
	<b>Enig</b>	20%	23%	22%	20%
	<b>Meget enig</b>	6%	7%	7%	6%
	<b>Ved ikke</b>	17%	15%	16%	11%
Er det efter din mening blevet lettere eller sværere at sammenligne bredbånd/mobiludbyderes produkter, abonnementer og priser, end det var for tre år siden?	<b>Meget sværere</b>	4%	4%	4%	6%
	<b>Sværere</b>	14%	15%	15%	17%
	<b>Ingen ændring</b>	30%	29%	30%	34%
	<b>Lettere</b>	16%	17%	17%	17%
	<b>Meget lettere</b>	4%	4%	4%	4%
	<b>Ved ikke</b>	33%	31%	32%	23%
Hvor ofte sammenligner du bredbånd/mobiludbyderes produkter, abonnementer og priser?	<b>En gang om måneden</b>	3%	3%	3%	3%
	<b>Hvert halve år</b>	11%	14%	13%	13%
	<b>En gang om året</b>	15%	18%	17%	19%
	<b>Næsten aldrig</b>	39%	38%	39%	41%
	<b>Aldrig</b>	26%	22%	24%	18%
	<b>Ved ikke</b>	5%	5%	5%	5%

Spørgsmål		Bredbånd	Mobil	Totalt	Sammenlignet med 2016
Hvor nemt er det for dig at forstå de regninger, du får fra dit mobil/bredbåndsselskab					
	<b>Meget svært</b>	2%	1%	2%	2%
	<b>Svært</b>	9%	7%	8%	7%
	<b>Hverken nemt eller svært</b>	22%	19%	20%	23%
	<b>Nemt</b>	37%	40%	38%	41%
	<b>Meget nemt</b>	20%	25%	22%	17%
	<b>Ved ikke</b>	11%	8%	9%	10%

Totalt = et gennemsnit af bredbånd og mobil

# MOBILITET

Spørgsmål		Bredbånd	Mobil	Totalt	Sammenlignet med 2016 Mobil**
Hvor nemt mener du det er at skifte mobil/bredbåndsselskab?					
	<b>Meget svært</b>	3%	1%	2%	1%
	<b>Svært</b>	10%	4%	7%	8%
	<b>Hverken nemt eller svært</b>	16%	12%	14%	16%
	<b>Nemt</b>	30%	39%	35%	42%
	<b>Meget nemt</b>	14%	26%	20%	20%
	<b>Ved ikke</b>	27%	18%	22%	12%
Har du skiftet mobil/bredbåndsselskab inden for de seneste 12 måneder?					
	<b>Ja</b>	13%	20%	17%	23%
	<b>Nej</b>	87%	80%	83%	77%

Totalt = et gennemsnit af bredbånd og mobil

\*\* I 2016 omhandlede spørgsmålet udelukkende skift af mobilselskab, hvorfor resultatet kun kan sammenlignes med Mobil.

Mobilselskab



Bredbåndsselskab



Pris har en afgørende rolle hvad gælder at skifte mobil og bredbåndsselskab. Hastighed og hurtighed på bredbånd er også af stor betydning for bredbåndskunderne.

Jo større ord er, jo højere antal respondenter/kunder har angivet dette ord.

**RENOMMÉ**

## Mobil-selskab



## Bredbåndsselskab



Mobilkunderne beskriver primært sit mobil-selskab som OK, Godt, Billigt og Fint  
Mens bredbåndskunderne beskriver sit selskab med ordene OK, Godt, Fint, Stabilt og Dyrt  
Generelt beskriver kunderne deres mobil-selskab lidt mere positivt end deres bredbåndsselskab.

Jo større ord er, jo højere antal respondenter/kunder har angivet dette ord.



# EPSI Rating Danmark

[www.epsi-denmark.org](http://www.epsi-denmark.org)

