



**TELE
INDUSTRIEN**
teleselskabernes
branchesamarbejde

Telebranchen

Forbrugernes opfattelse af telebranchens service og produkter

5. juni 2013

Spørgeskemaundersøgelse gennemført af YouGov, maj 2013. Base: 1009 interviews blandt 15-74 årige. Tabeller viser fordeling i procent.

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.

Undersøgelsens hovedresultater: Telebranchen bedre end sit rygte – det viser brugernes faktiske adfærd

Overordnet set viser undersøgelsen, at mange kunder *generelt er meget godt tilfredse* med deres teleselskab og de produkter, de tilbyder. Den faktiske brugeradfærd og kundernes oplevelser af den reelle kontakt med deres eget teleselskab tyder på en langt mere positiv konkret vurdering af branchen end kundernes negative generelle opfattelse af branchens kundeservice og gennemskueligheden på markedet.

Ses der på *kundeservicen* er brugernes dårlige indtryk desværre ikke blevet forbedret det seneste år. Der er i dag en lidt større andel af brugerne, der generelt har et dårligt indtryk af telebranchens kundeservice end i 2012. En del kunder oplever dog stadig, at deres eget teleselskab giver en bedre service end andre selskaber.

Hvad angår *gennemskueligheden* er der små tegn på, at branchen bevæger sig i den rigtige retning, og at lidt færre forbrugere end tidligere finder det vanskeligt at sammenligne produkter og priser på markedet. Det er dog fortsat et flertal af kunderne der aldrig eller næsten aldrig afsætter tid til faktisk at sammenligne de forskellige tilbud på markedet.

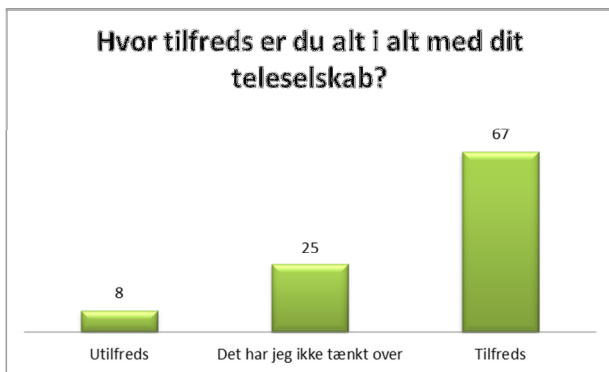
Der er fortsat relativt set ret få forbrugere, der faktisk *klager* over deres teleselskab – og tendensen er faldende. Af de som har klaget udtrykker de fleste tilfredshed med den måde klagen er behandlet på, og kunderne har ikke generelt en opfattelse af, at der er dårlige muligheder for at klage over sit teleselskab.

Ses der på *priserne* oplever kunderne, at priserne på mobilområdet er faldet. Der er således en høj bevidsthed om de lavere priser på mobilmarkedet. På fastnettelefoni oplever en del kunder, at priserne er steget.

Kunderne finder det generelt nemt at *skifte* udbyder på markedet, og stadig mange gør brug af mulighederne. Der er dog færre kunder, der har skiftet udbyder det seneste år, end det var tilfældet tidligere, hvilket i denne sammenhæng kan ses som et tegn på, at kunderne reelt ikke er så utilfredse med deres teleselskab og de produkter, de tilbydes.

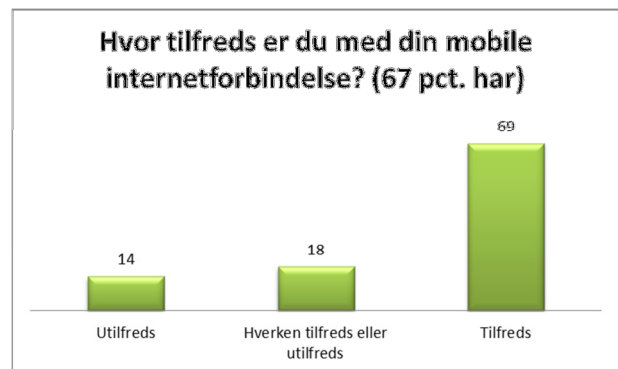
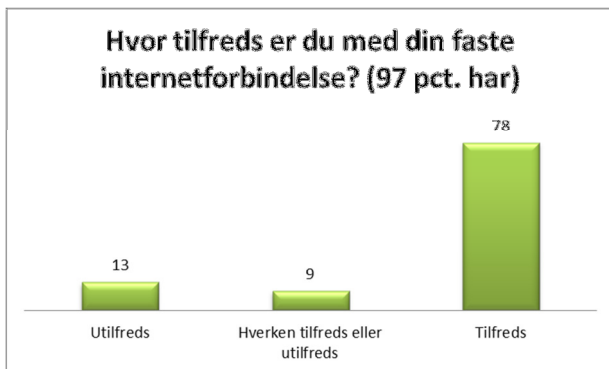
Generel tilfredshed

Undersøgelsen viser overordnet set, at ganske mange forbrugere er tilfredse med deres teleselskab. Kun otte procent af brugerne udtrykker utilfredshed med deres teleselskab.



Ses der på internetprodukter er forbrugerne godt tilfredse. Flere forbrugere udtrykker tilfredshed med deres fastnet internetforbindelse end med deres mobile internet.

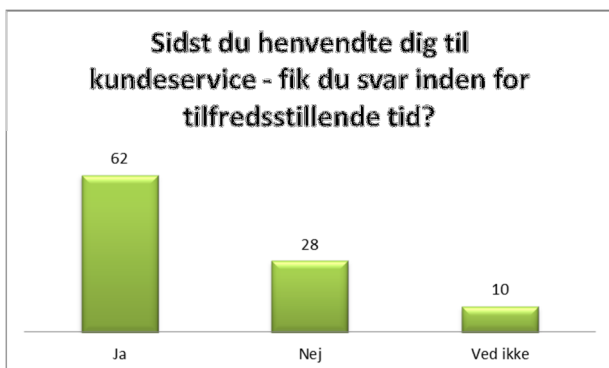
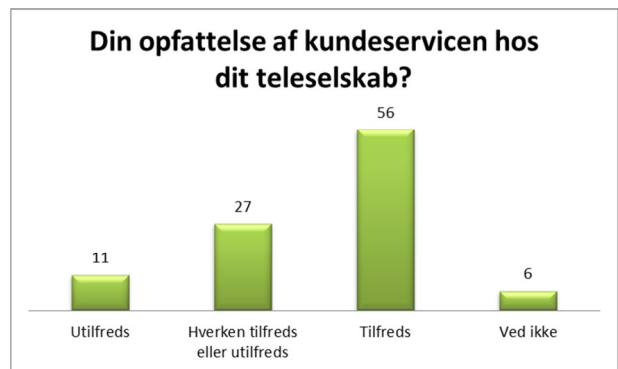
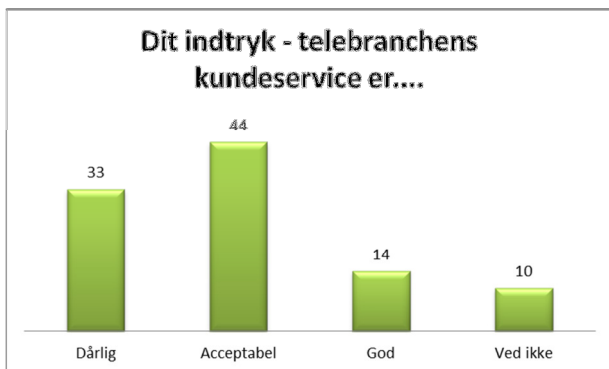
- 78 pct. er tilfredse med deres faste internetforbindelse. 13 pct. er utilfredse
- 69 pct. er tilfredse med deres mobile internetforbindelse. 14 pct. er utilfredse



Kundeservice

Ses der på kundeservice er det tydeligt, at branchen står overfor nogle store udfordringer. Det positive er, at brugerne generelt er mere tilfredse med servicen i deres eget selskab end deres generelle indtryk af branchen.

- 33 pct. har et dårligt indtryk af telebranchens kundeservice generelt (28 pct. i 2012)
- Kun 11 pct. er utilfredse med kundeservicen hos deres eget selskab (14 pct. i 2012). 56 pct. er tilfredse (61 pct. i 2012)
- 62 pct. af dem der har henvendt sig til kundeservice oplever at have fået svar inden for tilfredsstillende tid (70 pct. i 2012)
- 23 pct. oplever at deres eget teleselskab giver bedre kundeservice end andre selskaber (28 pct. i 2012)

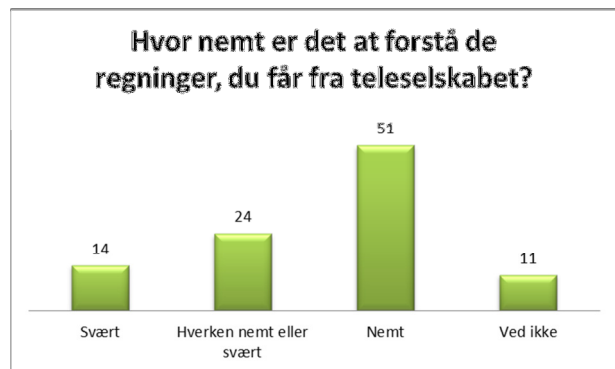


Gennemskuelighed

Mange forbrugere har svært ved at gennemskue markedet – men langt de fleste bruger heller ikke ressourcer på at sammenligne de forskellige tilbud på markedet. Kun få finder det svært at forstå telefonregningen.

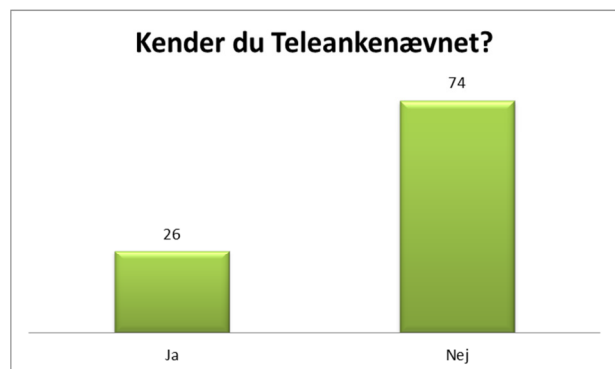
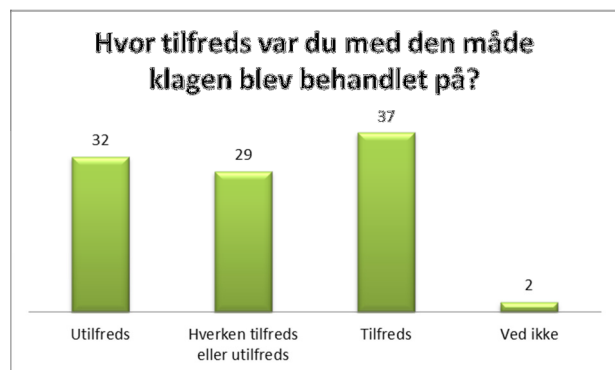
- 54 pct. finder det svært at sammenligne selskabernes produkter og priser (57 pct. i 2012)
- 32 pct. mener, at det er blevet sværere eller meget sværere de seneste tre år (34 pct. i 2012). Kun 19 pct. mener, at det er blevet lettere (20 pct. i 2012)
- 57 pct. af kunderne sammenligner aldrig eller næsten aldrig selskabernes produkter, abonnementer og priser (51 pct. i 2012)
- 14 pct. synes det er svært eller meget svært at forstå telefonregningen (13 pct. i 2012)





Klagemuligheder

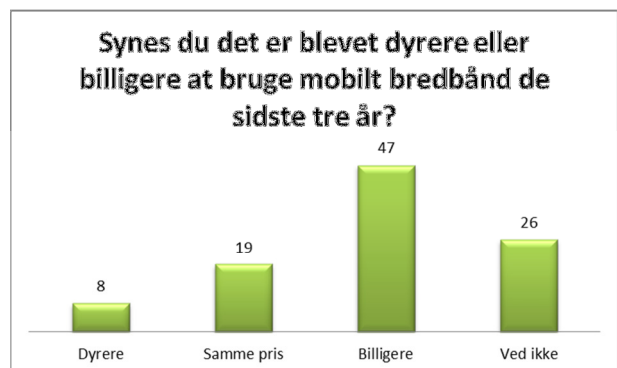
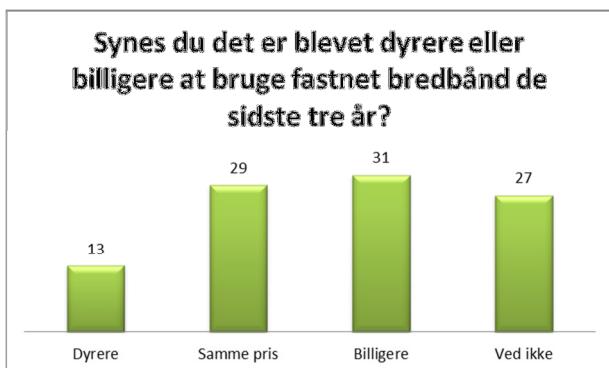
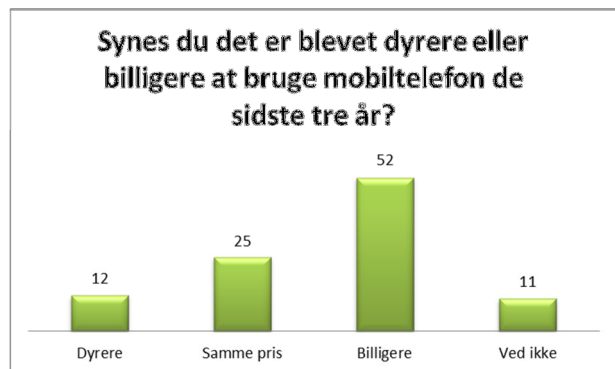
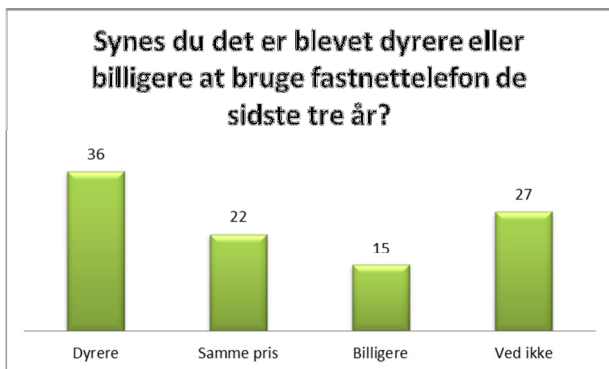
- 10 pct. har klaget over deres teleselskab (16 pct. i 2012)
- 37 pct. af dem der har klaget var tilfredse med den måde klagen blev behandlet på (39 pct. i 2012)
- 14 pct. mener at mulighederne for at klage er dårlige (16 pct. i 2012)
- 26 pct. kender Teleankenævnet



Priser

Ses der på priser oplever kunderne særligt lavere priser på mobilprodukterne. Særligt fastnettelefoni opleves at være blevet dyrere.

- 36 pct. synes det er blevet dyrere at bruge fastnettelefonen (25 pct. i 2012)
- 52 pct. synes det er blevet billigere at bruge mobiltelefonen (50 pct. i 2012)
- 31 pct. synes det er blevet billigere at bruge fastnet bredbånd (17 pct. i 2012)
- 47 pct. synes det er blevet billigere at bruge mobilt bredbånd (32 pct. i 2012)



Skift af teleselskab

Forbrugerne finder det nemt at skifte udbyder, og mange forbrugere har skiftet indenfor de seneste 12 måneder. Der er dog færre forbrugere, der har skiftet det seneste år end året før.

- 64 pct. mener, at der er gode eller meget gode muligheder for at skifte mobilsekskab i Danmark (64 pct. i 2012)
- 22 pct. har skiftet inden for de seneste 12 måneder (30 pct. i 2012)

