



Telekommunikationsindustrien

Forbrugernes opfattelse af telebranchens service og produkter

6. juni 2012

Spørgeskemaundersøgelse gennemført af YouGov, april 2012 (*base: 1023 interviews*)

Telekommunikationsindustrien - Nørre Voldgade 48, 2 - 1358 København K.

Det mener brugerne

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 med målingerne, som vi har i sinde at gentage med jævne mellemrum, får vi også et redskab til at følge om de mange aktiviteter, som vi har i brancheregi for at forbedre kundernes oplevelser af branchen, har en reel effekt.

Overordnet set viser undersøgelsen, at telebranchens største udfordringer vedrører *kundeservice* og *gennemsigtighed* på markedet. Mange har et dårligt indtryk af kundeservicen, og mange synes at markedet er svært at gennemskue.

Der er dog også nogle positive signaler i undersøgelsen, som nuancerer billedet af branchens produkter og services. Bl.a. kan det ses, at mange forbrugere i bund og grund er meget godt tilfredse med den service, de får hos deres eget teleselskab. Mange ser positivt på mulighederne for at skifte udbyder på markedet, og der er relativt set ret få forbrugere, der klager over deres teleselskab.

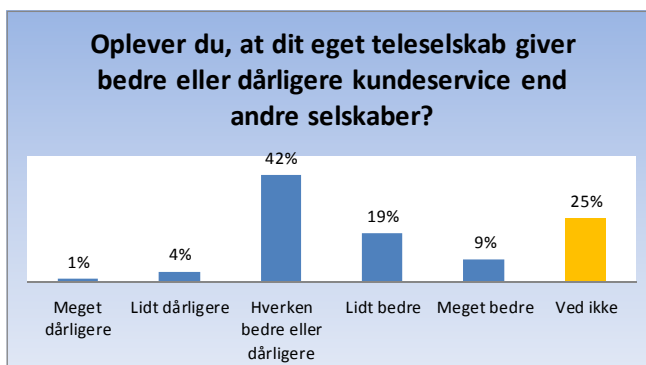
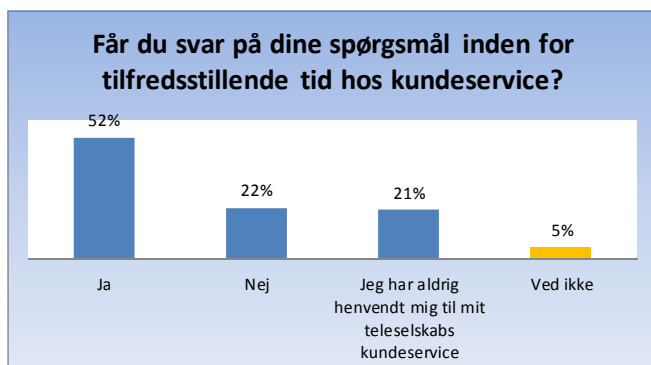
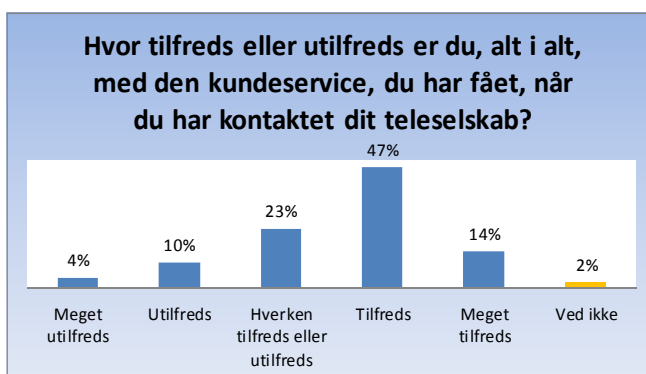
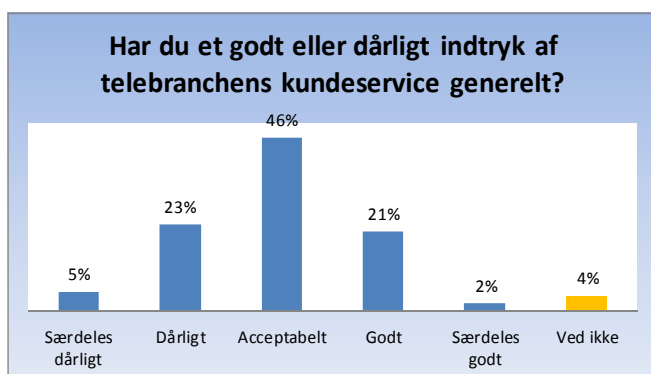
Samlet set viser undersøgelsen klart, at vi har nogle udfordringer i telebranchen, som vi skal tage alvorligt, og hvor vi skal gøre det bedre. Men der er bestemt også positive tegn – som vi skal notere os og glæde os over. Og i forhold til gennemsigtighed og kundeservice, så er der grund til at tro på, at vi også her vil kunne se nogle forbedringer fremadrettet. Det er områder, som selskaberne er meget opmærksomme på – og hvor konkurrencen mellem selskaberne, udbuddet af enkle og attraktive løsninger og kampen om kunderne fører os i den rigtige retning.

Jakob Willer, direktør, Telekommunikationsindustrien

Undersøgelsens hovedresultater

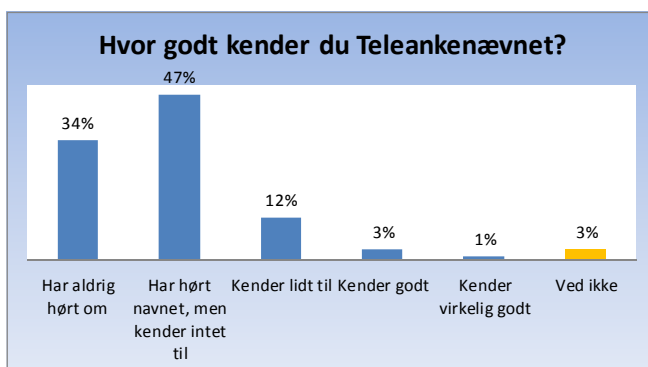
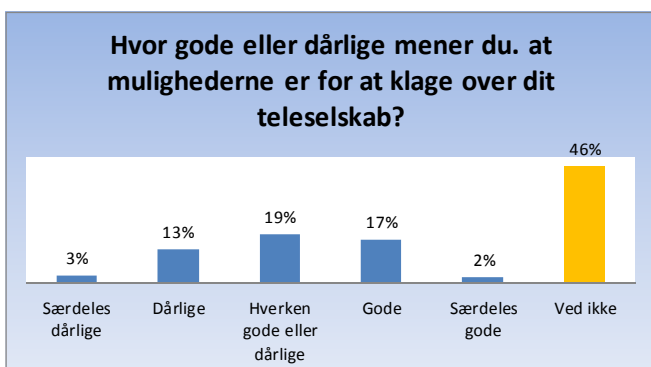
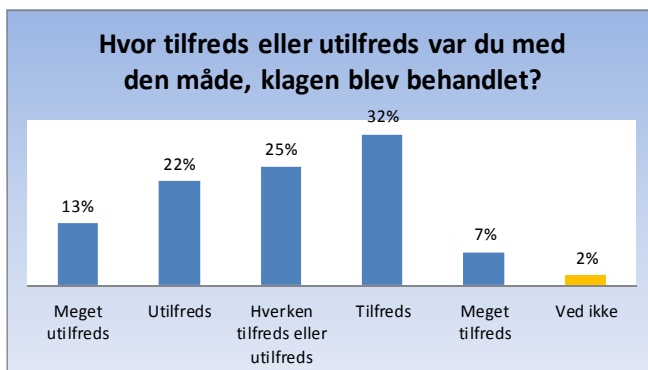
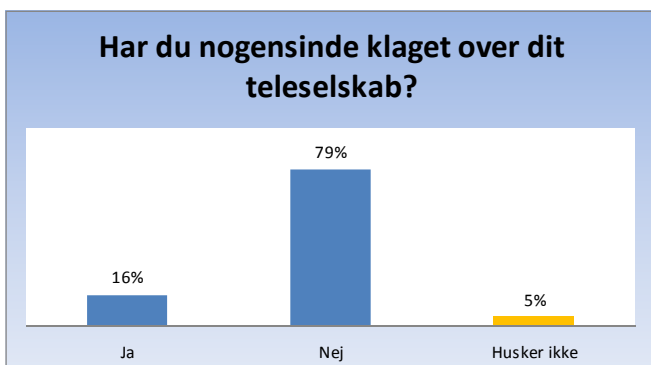
Mange forbrugere har generelt et dårligt indtryk af telebranchens kundeservice. En del kunder oplever dog, at deres eget selskab er bedre end de andre

- 28 pct. har et dårligt eller særdeles dårligt indtryk af telebranchens kundeservice generelt
- 14 pct. er utilfreds eller meget utilfreds med den kundeservice de har fået hos deres teleselskab. 61 pct. er tilfredse eller meget tilfredse
- 70 pct. af dem, der har henvendt sig til kundeservice, oplever at have fået svar inden for tilfredsstillende tid
- 28 pct. oplever, at deres eget teleselskab giver bedre kundeservice end andre selskaber



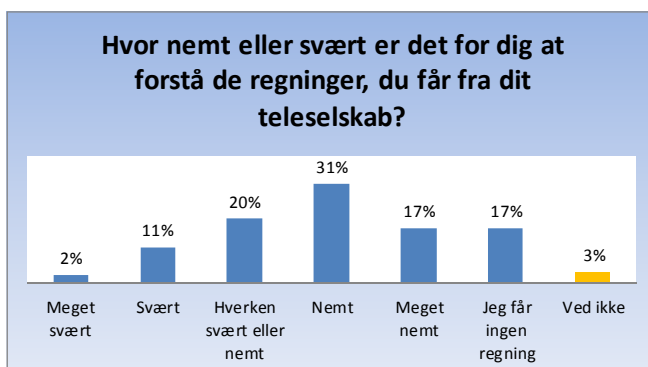
En mindre del af kunderne har klaget over deres teleselskab. Af dem der klager er en stor del tilfredse med klagebehandlingen, mens lidt færre er utilfredse. Langt de fleste har reelt intet kendskab til Teleankenævnet

- 16 pct. har prøvet at klage over deres teleselskab
- 35 pct. af dem der har klaget var utilfredse eller meget utilfredse med den måde klagen blev behandlet
- 16 pct. mener, at mulighederne for at klage over sit teleselskab er dårlige
- 34 pct. har aldrig hørt om Teleankenævnet. 47 pct. har hørt om nævnet – men kender intet til det.



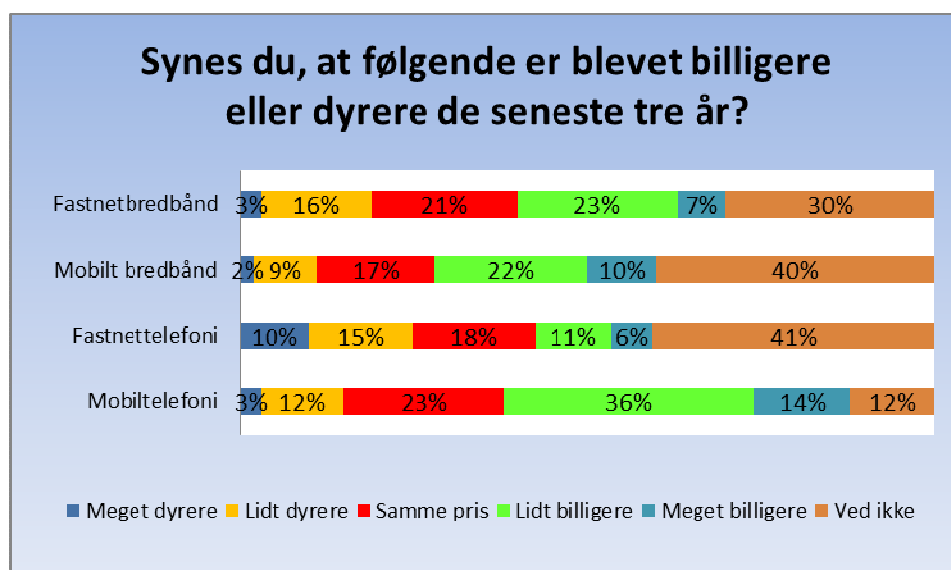
Mange finder det svært at gennemskue markedet – og kun få synes, at det er blevet lettere de seneste tre år

- 57 pct. finder, at det er vanskeligt at sammenligne selskabernes produkter, abonnementer og priser
- 34. pct. mener, at det er blevet sværere eller meget sværere de seneste tre år. Kun 20 pct. mener, at det er blevet lettere
- Kun en mindre del af kunderne sammenligner jævnligt selskabernes produkter, abonnementer og priser
- 13 pct. synes det er svært eller meget svært at forstå telefonregningen



Mange oplever faldende priser på mobiltelefoni. For fastnettelefoni synes forbrugerne, at det er blevet dyrere. Mange har ikke en fornemmelse af prisudviklingen for de forskellige produkter

- 30 pct. synes, at fastnet bredbånd er blevet billigere de seneste tre år. 19 pct. synes det er blevet dyrere
- 32 pct. synes, at mobilt bredbånd er blevet billigere de seneste tre år. 11 pct. synes det er blevet dyrere
- 17 pct. synes, at fastnettelefoni er blevet billigere de seneste tre år. 25 pct. synes det er blevet dyrere
- 50 pct. synes, at mobiltelefoni er blevet billigere de seneste tre år. 15 pct. synes, at der er blevet dyrere, og 23 pct. synes mobilpriserne er uændrede



Mange har prøvet at skifte mobilselskab – og mulighederne er gode

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

