

TELEINDUSTRIEN DANMARK 2018

Telecom privatkunder - EPSI RATING



Resumé

- › Generelt viser dette studie for Teleindustrien ikke store forskelle i forhold til sidste års undersøgelse, men dog er der en mindre fremgang i kundetilfredshed på mobilmarkedet. Generelt er mobilkunderne mere tilfredse end fastnet bredbåndskunderne.
- › IEPsi Ratings studier fra 2017 viser, at mobil og fastnet bredbånd i Danmark præsterer bedre end i Sverige og Norge, når det gælder kundetilfredshed, men på et lavere niveau end Finland. Endvidere præsterer den danske telebranche bedre end andre brancher, som EPSI Rating måler, for eksempel el-og bankbranchen.
- › Der er generelt stor tilfredshed blandt brugerne med dækningen på mobilen, både når man er hjemme og når man bevæger sig rundt i landet. Omkring hver fjerde mener, at dækningen på deres mobil er blevet bedre/meget bedre de sidste to år, hvilket er samme resultat som sidste år. Der er dog oftere problemer med dækningen, når man ikke er hjemme, end når man er hjemme. Flere har fået adgang til en mobil internetforbindelse samtidig med, at flere er tilfredse med forbindelsen.
- › Majoriteten af danskerne er tilfredse med hastigheden på deres bredbånd. Omkring ni ud af ti benytter sig af trådløst bredbånd (wifi), hvor størstedelen er tilfreds/meget tilfreds med dækningen. Dog oplever dem med trådløst bredbånd (wifi) flere problemer, end dem der ikke bruger wifi. Omkring hver femte oplever problemer mindst én gang om ugen med deres trådløse bredbånd (wifi).
- › Danskernes indtryk af telebranchens kundeservice er god og er blevet forbedret siden 2015. Seks ud af ti oplever, at de har fået hjælp af kundeservice inden for tilfredsstillende tid, og generelt er der tilfredshed med telebranchens kundeservice.
- › Omkring én ud af ti har på et tidspunkt klaget direkte til sit teleselskab. Derudover er der stadig en stor tavs masse, som mener, at de har haft en grund til at klage, men som ikke har gjort det. Mobilkunder klager oftest over priser eller vilkår i abonnementet, mens bredbåndskunder oftest klager over dækningen. Cirka hver fjerde oplever ikke, at deres klage/problem er blevet løst. Generelt får telebranchen en lav score i klagehåndtering, hvorfor der her er et stort forbedringspotentiale, da en god klagehåndtering kan føre til mere tilfredse kunder.
- › Generelt har gennemsigtigheden i branchen ikke ændret sig meget i forhold til sidste år. Omkring hver tredje oplever, at det er svært at sammenligne produkter/abonnementer/priser på tværs af mobil-og bredbåndsudbydere, og majoriteten af danskerne sammenligner aldrig eller næsten aldrig produkter og priser. Ligesom sidste år mener de fleste danskere, at det er let at forstå de regninger de får, både fra mobil-og bredbåndsudbydere.
- › Størstedelen mener, at det er nemt at skifte mobil-/bredbåndsudbyder. Inden for de seneste 12 måneder har 16% skiftet mobiludbyder, mens 13% har skiftet bredbåndsudbyder, hvilket er cirka samme niveau som sidste år.

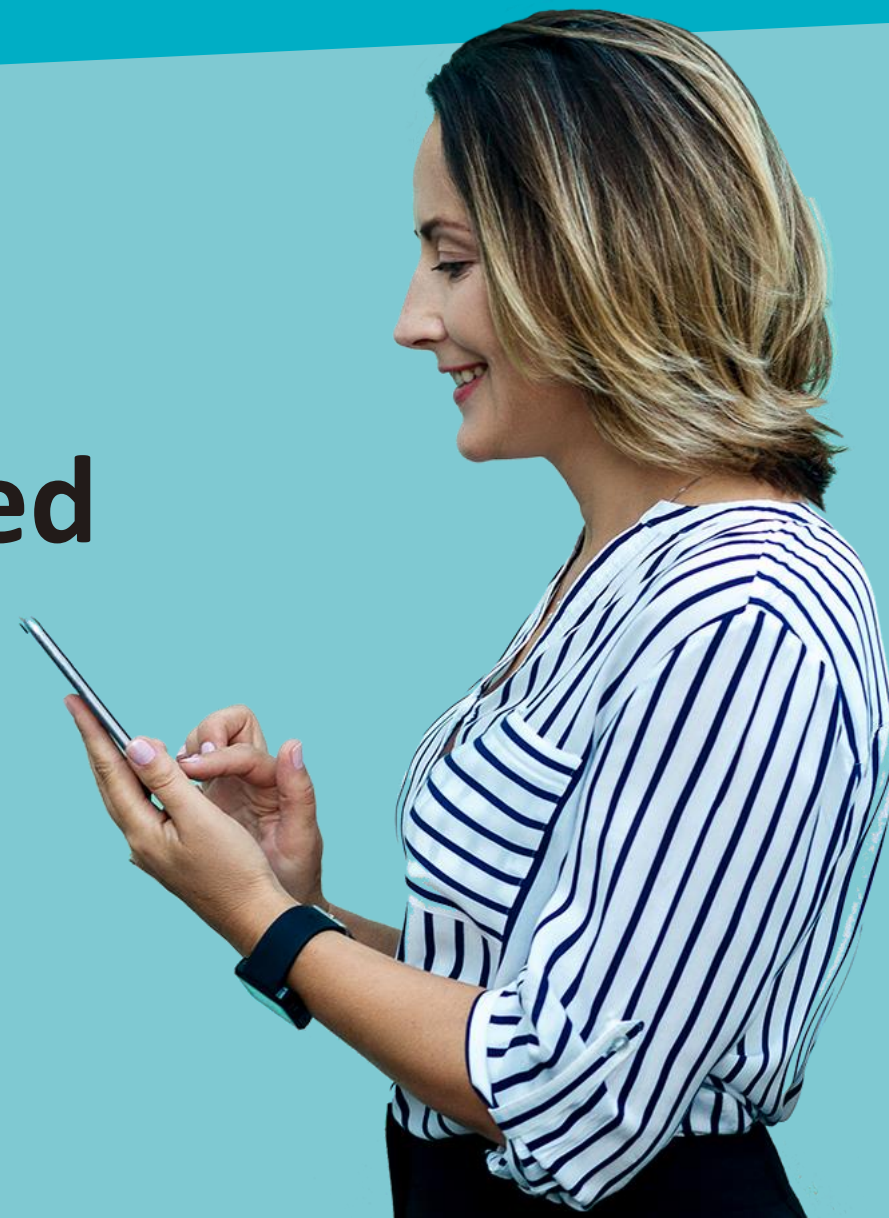


Om undersøgelsen

- › **Dataindsamlingsperiode:** 7. maj- 14. maj 2018
- › **Antal interviews:** 1.004 interviews er foretaget i alt, opdelt på mobil- og bredbåndsselskaber. Der er 1.004 besvarelser vedrørende mobilselskaber og 959 vedrørende bredbåndsselskaber.
- › **Indsamlingsmetode:** Dataindsamlingen er foregået online via Norstat Danmarks webpanel.
- › **Spørgeramme:** Omhandler danskernes oplevelse af deres teleselskab – opdelt på mobil- og bredbåndsselskab. Spørgeskemaet er udformet af Teleindustrien i samarbejde med EPSI Rating og består af 41 spørgsmål. Dette studie er bestilt af Teleindustrien.
- › **Repræsentativitet:** Målgruppen for denne undersøgelse er personer i Danmark mellem 18-79 år, som har en relation til et mobil- og/eller bredbåndsselskab. Undersøgelsen er gennemført af nationalt repræsentative udvalgte individer i Danmark.

Køn		Alder		Region	
		18-29 år	17%	Hovedstaden	31%
Mand	45%	30-39 år	13%	Sjælland	13%
		40-49 år	16%	Syddanmark	21%
Kvinde	55%	50-79 år	54%	Midtjylland	24%
				Nordjylland	11%

Kundetilfredshed



Kundetilfredshed i Norden

KUNDETILFREDSHED

LAND/PRODUKT	2012	2013	2014	2015	2016	Forår 2017*	2017	Forår 2018*
Danmark - Telecom totalt**	-	-	-	-	-	68,8	-	69,7
Danmark - Bredbånd	67,0	69,5	-	65,4	69,2	66,2	72,1	66,4
Danmark - Mobil	71,1	72,4	71,2	74,0	75,2	71,5	74,7	72,9
Finland - Bredbånd	-	-	-	71,4	72,2	-	75,0	-
Finland - Mobil	74,3	74,7	75,1	75,7	75,3	-	77,6	-
Norge - Bredbånd	64,2	64,2	63,7	65,0	64,4	-	62,8	-
Norge - Mobil	70,1	70,1	69,0	70,5	70,9	-	71,0	-
Sverige – Bredbånd	68,7	66,0	67,5	66,8	61,7	-	63,8	-
Sverige - Mobil	68,3	67,2	67,3	67,1	66,6	-	67,2	-

*Resultater for Forår 2017 og Forår 2018 er baseret på Teleindustriens studie. Resultater mellem 2012-2017 er baseret på EPSI Ratings årlige studie af Telecom.

**Telecom totalt = et gennemsnit af bredbånd og mobil



Resultaterne for kundetilfredshed opgøres på en skala fra 0 til 100. Jo højere indekxværdi, 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 en 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.

Kundetilfredshed i forskellige brancher

(fra EPSI Ratings studier i 2017)

Forsikring B2C

77,7



Mobil B2C

74,7



Forsikring B2B

73,5



Bredbånd B2C

72,1



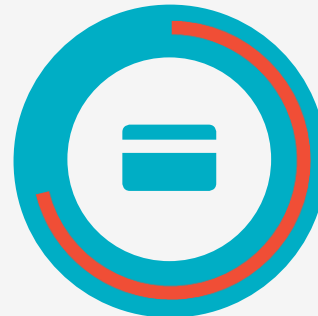
EI B2C

71,8



Bank B2C

71,1



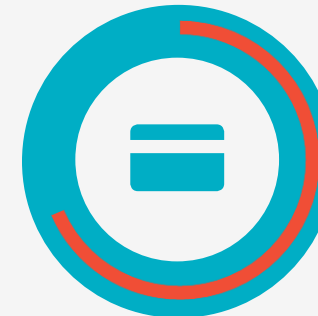
TV B2C

69,7



Bank B2B

68,6



Kundetilfredshed opdelt pr. spørgsmål

		Bredbånd	Mobil	Totalt
På baggrund af dine samlede erfaringer med dit selskab, hvor tilfreds er du så alt i alt?	Gennemsnit	70,1	75,4	72,8
	Andel indexscore under 60	28%	21%	25%
	Andel indexscore mellem 60-75	17%	11%	14%
	Andel indexscore over 75-100	55%	68%	61%
I hvilket omfang synes du, at dit selskab lever op til dine samlede forventninger?	Gennemsnit	65,9	72,5	69,2
	Andel indexscore under 60	35%	22%	29%
	Andel indexscore mellem 60-75	18%	19%	18%
	Andel indexscore over 75-100	47%	59%	53%
Forestil dig nu det perfekte selskab. Hvor langt fra eller hvor tæt på dette ideal er dit selskab?	Gennemsnit	63,2	70,7	66,9
	Andel indexscore under 60	41%	26%	33%
	Andel indexscore mellem 60-75	16%	20%	18%
	Andel indexscore over 75-100	43%	55%	49%

Dækning



Dækning

		2018	2017
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med dækningen på din mobiltelefon, når du er HJEMME?	Meget utilfreds	2%	2%
	Utilfreds	3%	3%
	Hverken tilfreds eller utilfreds	5%	4%
	Tilfreds	29%	27%
	Meget tilfreds	61%	62%
	Ved ikke	1%	1%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med dækningen på din mobiltelefon, når du IKKE er hjemme?	Meget utilfreds	1%	2%
	Utilfreds	2%	4%
	Hverken tilfreds eller utilfreds	9%	8%
	Tilfreds	45%	45%
	Meget tilfreds	42%	39%
	Ved ikke	1%	2%
Synes du, at dækningen på din mobiltelefon er blevet dårligere eller bedre de seneste to år?	Dækningen er blevet meget dårligere	1%	1%
	Dækningen er blevet dårligere	6%	6%
	Dækningen er den samme	60%	59%
	Dækningen er blevet bedre	19%	19%
	Dækningen er blevet meget bedre	5%	5%
	Ved ikke	9%	11%

Dækning

		2018	2017
Hvor ofte oplever du, at der er problemer med dækningen på din mobiltelefon, når du er HJEMME?	Hver dag	3%	4%
	En gang om ugen	7%	5%
	En gang om måneden	9%	8%
	Et par gange om året	24%	20%
	Aldrig	52%	57%
	Ved ikke	6%	6%
Hvor ofte oplever du, at der er problemer med dækningen på din mobiltelefon, når du IKKE er hjemme?	Hver dag	3%	3%
	En gang om ugen	10%	11%
	En gang om måneden	17%	16%
	Et par gange om året	38%	36%
	Aldrig	24%	25%
	Ved ikke	8%	9%
Hvor tilfreds er du med din mobile internetforbindelse (via din mobiltelefon)?	Meget utilfreds	2%	1%
	Utilfreds	2%	3%
	Hverken tilfreds eller utilfreds	9%	11%
	Tilfreds	44%	42%
	Meget tilfreds	33%	27%
	Ved ikke	3%	5%
	Har ikke mobil internetforbindelse	6%	11%

Forbindelse



Forbindelse

		2018
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hastigheden på dit bredbånd, når du er HJEMME?	Meget utilfreds	3%
	Utilfreds	8%
	Hverken tilfreds eller utilfreds	14%
	Tilfreds	44%
	Meget tilfreds	29%
	Ved ikke	2%
Benytter du dig af trådløst bredbånd (dvs wifi/trådløs router) HJEMME?	Ja	89%
	Nej	8%
	Ved ikke	3%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med dækningen på dit trådløse bredbånd (wifi)?	Meget utilfreds	4%
	Utilfreds	10%
	Hverken tilfreds eller utilfreds	15%
	Tilfreds	45%
	Meget tilfreds	26%
	Ved ikke	0%

Forbindelse

		2018
Hvor ofte oplever du, at der er problemer med dit trådløse bredbånd (wifi)?	Hver dag	7%
	En gang om ugen	13%
	En gang om måneden	20%
	Et par gange om året	40%
	Aldrig	16%
	Ved ikke	4%
Har du selv forsøgt at løse de problemer du havde med dit trådløse bredbånd (wifi)?	Ja	75%
	Nej	20%
	Ved ikke	5%
Hvad gjorde du for at løse problemet med dit trådløse bredbånd (wifi)?	Flyttede modemmet (den trådløse router)	33%
	Andre ting, specificer.. (se næste side)	57%
	Ved ikke	10%
Hvor ofte har du været i kontakt med dit bredbåndsselskab, for at få løst problemer med dit trådløse bredbånd (wifi)?	1 gang	18%
	2 gange	19%
	3-4 gange	18%
	5 gange eller mere	10%
	Aldrig	28%
	Ved ikke	7%

Forbindelse

Hvad gjorde du for at løse problemet med dit trådløse bredbånd? (Andre ting, specificer...)



Forbindelse

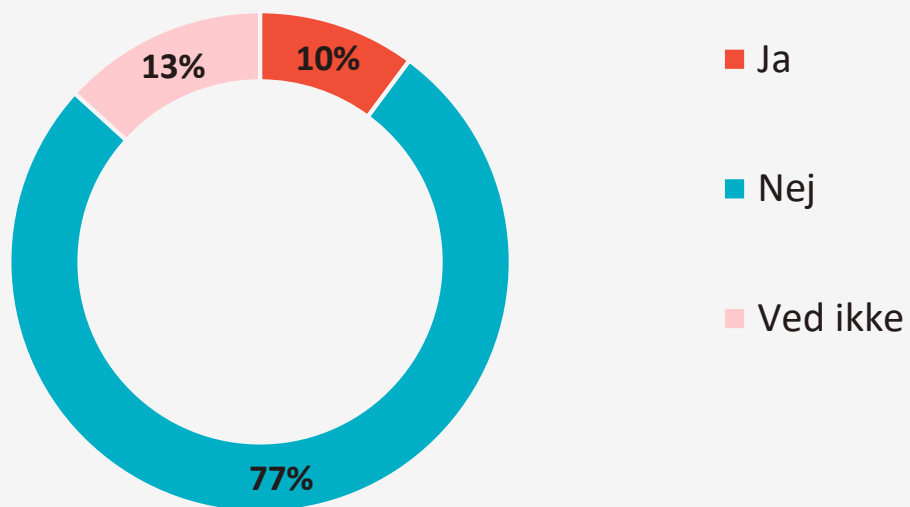
IKKE trådløst bredbånd (til dem som ikke bruger/har wifi)

	2018	
Hvor ofte oplever du, at der er problemer med dit bredbånd?	Hver dag	4%
	En gang om ugen	3%
	En gang om måneden	13%
	Et par gange om året	53%
	Aldrig	20%
	Ved ikke	8%

Hvor ofte har du været i kontakt med dit bredbåndsselskab, for at få løst problemer med dit bredbånd?	1 gang	18%
	2 gange	18%
	3-4 gange	18%
	5 gange eller mere	9%
	Aldrig	29%
	Ved ikke	7%

Forbindelse

Ville du være villig til at betale mere for en højere hastighed på din internetforbindelse/bredbånd (mobil og fastnet)?

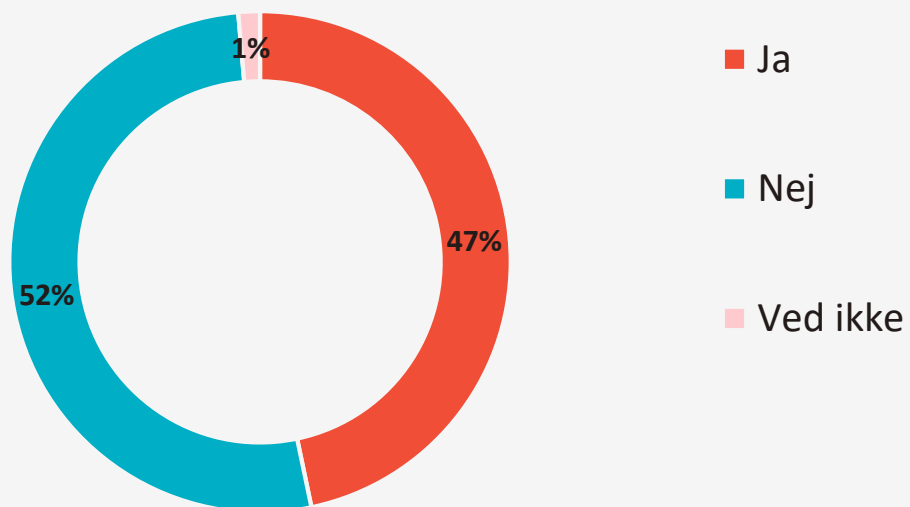


Streamingtjenester



Streamingtjenester

Benytter du dig af streamingtjenester (fx Netflix, HBO, Viaplay) via din internetforbindelse/bredbånd (mobil og fastnet)?



Bredbåndskunders tilfredshed er generelt lavere for de der benytter streamingtjenester end de der ikke gør. Denne tendens er den samme som vi ser i blandt andet Norge.

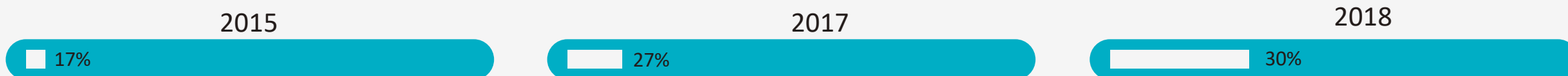
Kundenservice



Kundeservice

	2018	2017	
Hvilket indtryk har du generelt af telebranchens kundeservice?	Telebranchens kundeservice er særdeles dårlig	4%	4%
	Telebranchens kundeservice er dårlig	14%	18%
	Telebranchens kundeservice er acceptabel	37%	36%
	Telebranchens kundeservice er god	27%	24%
	Telebranchens kundeservice er særdeles god	3%	3%
	Ved ikke	14%	15%

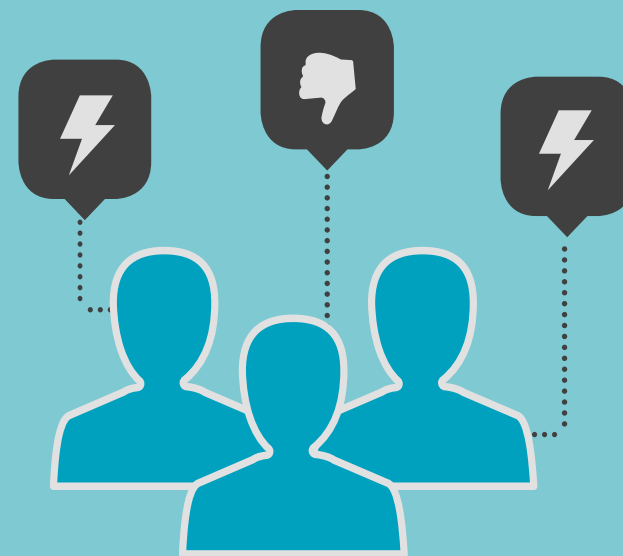
Hvilket indtryk har du generelt af telebranchens kundeservice (sammenlignet med tidligere år)?
 Svarprocent der mener, at telebranchens kundeservice er god/særdeles god:



Kundeservice

		Mobil 2018	Mobil 2017	Bredbånd 2018	Bredbånd 2017
Sidst du henvendte dig til dit nuværende selskabs kundeservice, fik du da svar på /hjælp til dit spørgsmål inden for tilfredsstillende tid?	Ja	64%	61%	60%	56%
	Nej	8%	8%	13%	14%
	Ved ikke	7%	8%	9%	9%
	Har aldrig været i kontakt med mit leverandørs kundeservice	21%	24%	17%	21%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den kundeservice, du får, når du er i kontakt med dit nuværende selskab?	Meget utilfreds	2%	3%	4%	4%
	Utilfreds	4%	4%	6%	9%
	Hverken tilfreds eller utilfreds	14%	15%	19%	17%
	Tilfreds	46%	44%	44%	41%
	Meget tilfreds	30%	29%	22%	23%
	Ved ikke	5%	5%	5%	5%
Oplever du, at dit nuværende selskab giver en bedre kundeservice end de andre bredbånd/mobiludbydere?	Meget dårligere end de andre selskaber	1%	0%	1%	1%
	Dårligere end de andre selskaber	2%	1%	4%	4%
	Hverken bedre eller dårligere end de andre selskaber	28%	33%	34%	35%
	Bedre end de andre selskaber	19%	18%	13%	12%
	Meget bedre end de andre selskaber	6%	7%	4%	6%
	Ved ikke	44%	40%	44%	42%

Kundeklager



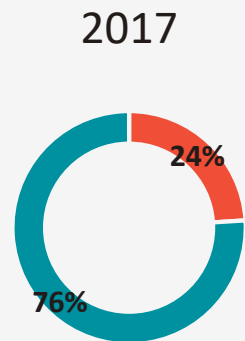
Kundeklager

		Mobil 2018	Mobil 2017	Bredbånd 2018	Bredbånd 2017
Har du på et tidspunkt haft grund til at klage over dit nuværende selskab?	Ja, har klaget direkte til min leverandør	9%	8%	14%	18%
	Ja, havde en grund til det, men gjorde det ikke	5%	7%	11%	11%
	Nej	78%	77%	66%	61%
	Ved ikke/husker ikke	8%	9%	9%	10%
Hvad omhandlede den seneste klage?	Regningen	18%	17%	8%	12%
	Dækning	18%	25%	28%	24%
	Udstyr (mobiltelefon, modem, router etc.)	15%	10%	21%	18%
	Hastighed	4%	7%	18%	21%
	Pris eller vilkår i abonnement	25%	28%	7%	12%
	Andet	14%	9%	15%	11%
Hvor mange gange skulle du være i kontakt med dit selskab, før klagen/problemet (den seneste) blev løst?	1 gang	28%	26%	26%	26%
	2 gange	16%	8%	22%	9%
	3-4 gange	18%	12%	15%	15%
	5 gange eller mere	13%	8%	12%	12%
	Er ikke blevet løst	23%	31%	23%	19%
	Ved ikke/husker ikke	2%	17%	3%	20%

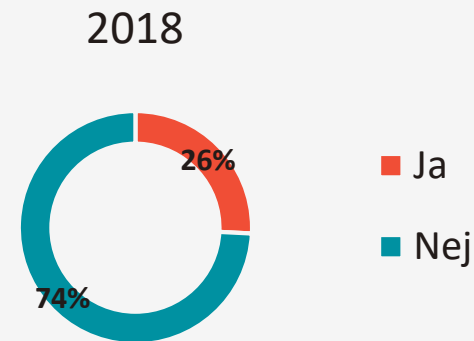
Kundeklager

		Mobil 2018	Mobil 2017	Bredbånd 2018	Bredbånd 2017
Hvor tilfreds eller utilfreds var du med den måde, klagen blev behandlet på?	Meget utilfreds	13%	6%	14%	10%
	Utilfreds	27%	31%	19%	23%
	Hverken tilfreds eller utilfreds	18%	23%	21%	25%
	Tilfreds	29%	26%	29%	27%
	Meget tilfreds	11%	13%	15%	13%
	Ved ikke	2%	1%	2%	2%

Kender du Teleankenævnet, det uafhængige forbrugerklagenævn på teleområdet?



■ Ja
■ Nej



■ Ja
■ Nej

Gennemsigtighed



Gennemsigtighed

		Mobil 2018	Mobil 2017	Bredbånd 2018	Bredbånd 2017
Hvor enig er du i, at det er let at sammenligne bredbånd/mobiludbyderes produkter, abonnementer og priser?	Meget uenig	11%	11%	11%	12%
	Uenig	23%	23%	24%	23%
	Hverken enig eller uenig	21%	21%	24%	23%
	Enig	22%	23%	18%	20%
	Meget enig	7%	7%	6%	6%
	Ved ikke	15%	15%	17%	17%
Er det efter din mening blevet lettere eller sværere at sammenligne bredbånd/mobiludbyderes produkter, abonnementer og priser, end det var for tre år siden?	Meget sværere	2%	4%	3%	4%
	Sværere	16%	15%	16%	14%
	Ingen ændring	32%	29%	34%	30%
	Lettere	16%	17%	14%	16%
	Meget lettere	3%	4%	2%	4%
	Ved ikke	30%	31%	31%	33%
Hvor ofte sammenligner du bredbånd/mobiludbyderes produkter, abonnementer og priser?	En gang om måneden	2%	3%	1%	3%
	Hvert halve år	10%	14%	7%	11%
	En gang om året	21%	18%	18%	15%
	Næsten aldrig	41%	38%	43%	39%
	Aldrig	21%	22%	24%	26%
	Ved ikke	6%	5%	7%	5%

Gennemsigtighed

		Mobil 2018	Mobil 2017	Bredbånd 2018	Bredbånd 2017
Hvor nemt er det for dig at forstå de regninger, du får fra dit mobil/bredbåndsselskab	Meget svært	1%	1%	1%	2%
	Svært	6%	7%	6%	9%
	Hverken nemt eller svært	21%	19%	23%	22%
	Nemt	40%	40%	39%	37%
	Meget nemt	26%	25%	19%	20%
	Ved ikke	7%	8%	11%	11%

Mobilitet



Mobilitet

		Mobil 2018	Mobil 2017	Bredbånd 2018	Bredbånd 2017
Hvor nemt mener du det er at skifte mobil/bredbåndsselskab?	Meget svært	1%	1%	3%	3%
	Svært	6%	4%	12%	10%
	Hverken nemt eller svært	14%	12%	16%	16%
	Nemt	39%	39%	28%	30%
	Meget nemt	24%	26%	13%	14%
	Ved ikke	16%	18%	27%	27%
Har du skiftet mobil/bredbåndsselskab inden for de seneste 12 måneder?	Ja	16%	20%	13%	13%
	Nej	84%	80%	87%	87%

Sikkerhed



Sikkerhed

		2018	2017
Oplever du en stigende usikkerhed, dvs. forekomsten af malware og svindel etc. på din mobiltelefon?	Ja	25%	18%
	Nej	62%	69%
	Ved ikke	13%	13%
Er du bevidst om sikkerheden på din mobiltelefon?	Ja	62%	57%
	Nej	25%	31%
	Ved ikke	13%	12%
Vil du være villig at betale for sikkerhedsløsninger til din mobiltelefon?	Ja	28%	25%
	Nej	39%	41%
	Ved ikke	33%	34%

Sikkerhed

	Facebook	Google	Staten	Telebranchen
Hvordan er din tillid til følgende aktørers håndtering af personlig data? (dvs. beskyttelse af persondata)	29,4	41,9	57,4	44,5

Jo højere indeksværdi des højere tillid, har danskerne til aktøren. En score under 60 betragtes som lav tillid, mens scores på 75 og over er en god karakter. Der er generelt lav tillid blandt de adspurgte til hvorledes de forskellige aktører håndterer personlig data. Lavest tillid får Facebook (29,4) mens Staten får højest (57,4).

Kontaktinformation

EPSI RATING DANMARK

Telefon: 31 75 40 38

info@epsi-rating.com

www.epsi-denmark.org