

TELEINDUSTRIEN DANMARK 2019

Telecom privatkunder - EPSI Rating

Maj 2019



Resumé



Kundetilfredsheden i den danske telebranche er stødt stigende. Den samlede kundetilfredshed for mobil+bredbånd er i 2019 på 72,7, hvilket er en fremgang på 3 indexpoint fra 2018. Dette afspejler en fremgang på 2,1 point for bredbånd, der har en kundetilfredshed på 68,5. Mobilleverandørerne vurderes meget højt med en kundetilfredshed på 76,8, hvilket er en fremgang på 3,9 indexpoint.



De danske forbrugere er generelt mere tilfredse med deres mobilleverandører end med deres bredbåndleverandører. Denne trend er en fortsættelse af det mønster, vi kunne se fra 2017 til 2018 – og igen til 2019.



Størstedelen af de adspurgte danskere er tilfredse med dækningen på deres mobiltelefon. Dog er andelen af utilfredse kunder steget fra 3% i 2018 til 5% i 2019, når de spørges til dækning uden for hjemmet. Dette afspejler, at 11% oplever problemer med dækningen på deres mobiltelefon uden for hjemmet mindst en gang om ugen.



Kunderne er mere åbne for at skulle betale mere for en højere hastighed på deres bredbåndsforbindelse (14%) end deres mobilforbindelse (6%).



Kundernes opfattelse af telebranchens kundeservice generelt er ikke overvældende; 28% mener, at kundeservicen er god/særdeles god. 40% mener, at den er acceptabel, mens 20% mener, at den er dårlig/særdeles dårlig. Der er altså en imageudfordring i branchen



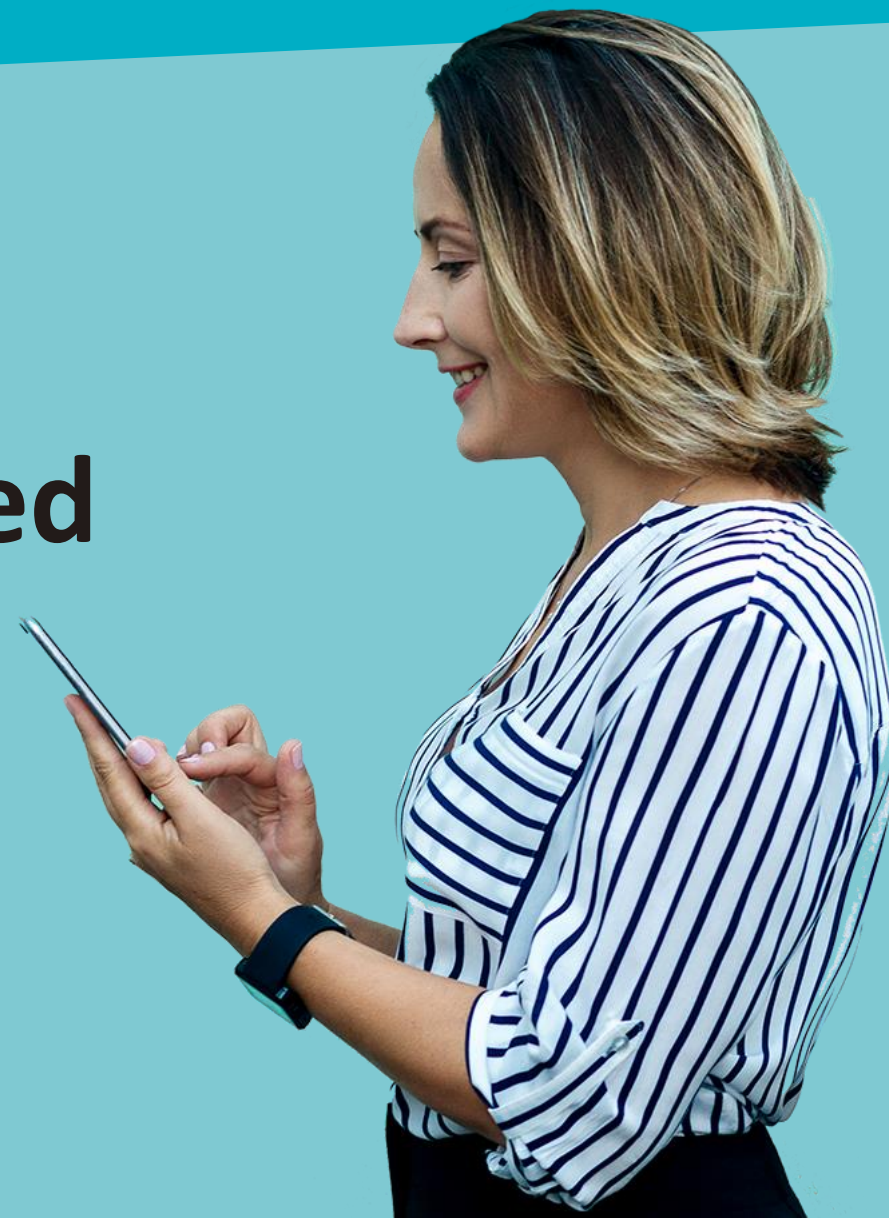
Brugen af streamingtjenester stiger stadig, og i dette studie svarer mere end halvdelen af de adspurgte danskere, at de benytter sig af streamingtjenester via deres mobil/bredbåndforbindelse.

Om undersøgelsen

- › **Dataindsamlingsperiode:** 16. maj - 25. maj 2019.
- › **Antal interviews:** 1112 interviews er foretaget i alt, vedrørende kundernes opfattelse af deres respektive mobil- og 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 30 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.

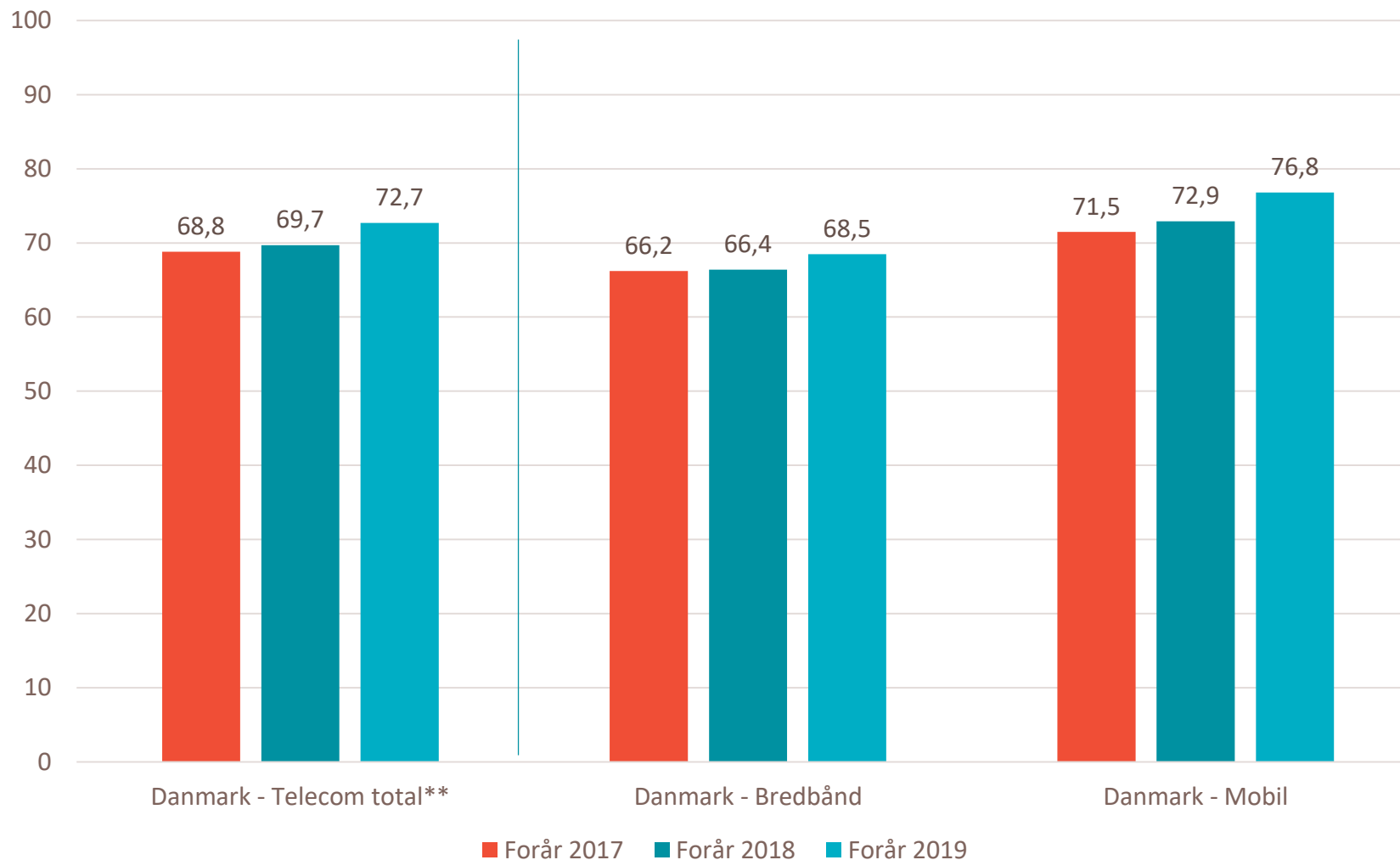
Køn		Alder		Region	
		18-29 år	19%	Hovedstaden	32%
Mand	51%	30-39 år	19%	Sjælland	15%
		40-49 år	17%	Syddanmark	22%
Kvinde	49%	50-79 år	46%	Midtjylland	22%
				Nordjylland	9%

Kundetilfredshed



Udvikling i kundetilfredsheden

Kundetilfredshed i Danmark



**Telecom total = et gennemsnit af bredbånd og mobil

Kundetilfredshed i forskellige brancher

(fra EPSI Ratings studier i 2018)

Forsikring B2C

77,4



Mobil B2C

74,5



Bredbånd B2C

67,1



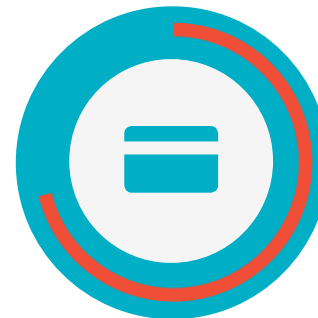
EI B2C

71,1



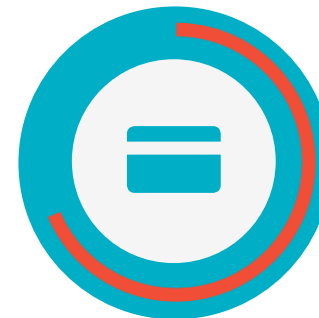
Bank B2C

69,9



Bank B2B

69,8



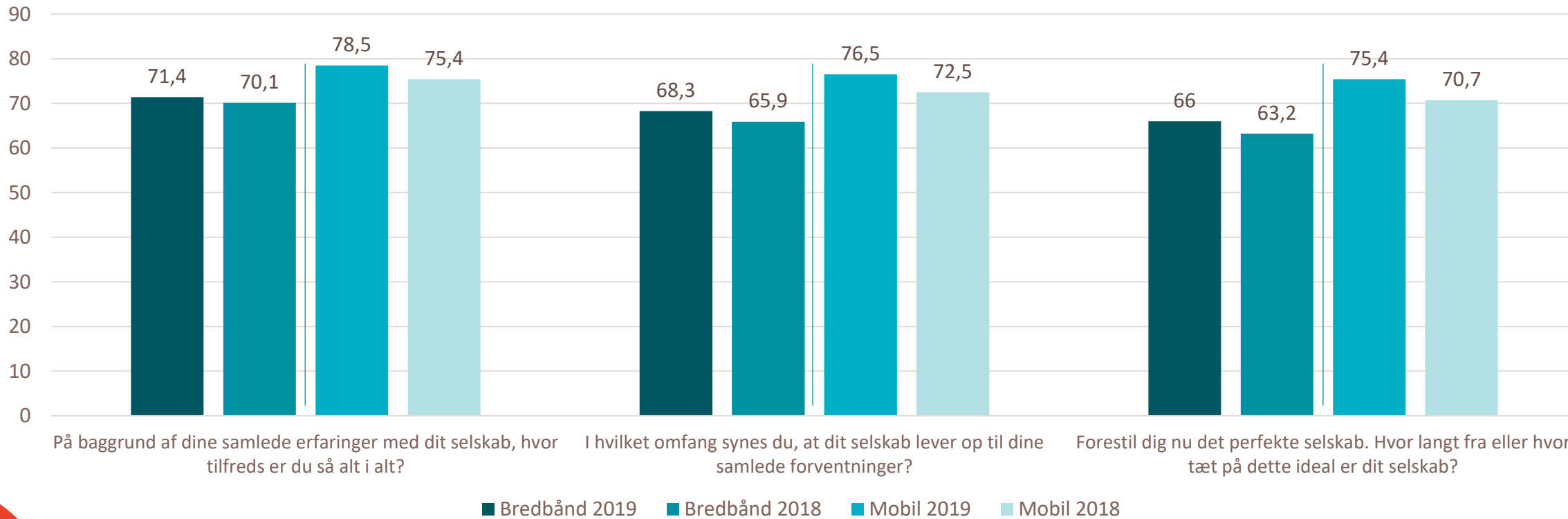
Kundetilfredshed opdelt per spørgsmål

		Bredbånd	Mobil	Total
På baggrund af dine samlede erfaringer med dit selskab, hvor tilfreds er du så alt i alt?	Gennemsnit	71,4	78,5	75,0
I hvilket omfang synes du, at dit selskab lever op til dine samlede forventninger?	Gennemsnit	68,3	76,5	72,4
Forestil dig nu det perfekte selskab. Hvor langt fra eller hvor tæt på dette ideal er dit selskab?	Gennemsnit	66,0	75,4	70,7



Kundetilfredshed opdelt per spørgsmål

Kundetilfredshed



Kundetilfredshed opdelt per spørgsmål

	Bredbånd	Mobil	Total	
På baggrund af dine samlede erfaringer med dit selskab, hvor tilfreds er du så alt i alt?	Gennemsnit	71,4	78,5	75,0
	Andel indexscore under 60	27%	15%	21%
	Andel indexscore mellem 60-75	18%	12%	15%
	Andel indexscore over 75-100	55%	73%	64%
I hvilket omfang synes du, at dit selskab lever op til dine samlede forventninger?	Bredbånd	Mobil	Total	
	Gennemsnit	68,3	76,5	72,4
	Andel indexscore under 60	31%	16%	24%
	Andel indexscore mellem 60-75	19%	14%	17%
Andel indexscore over 75-100	50%	70%	60%	
Forestil dig nu det perfekte selskab. Hvor langt fra eller hvor tæt på dette ideal er dit selskab?	Bredbånd	Mobil	Total	
	Gennemsnit	66,0	75,4	70,7
	Andel indexscore under 60	36%	20%	28%
	Andel indexscore mellem 60-75	18%	17%	18%
Andel indexscore over 75-100	46%	63%	55%	

Dækning



Dækning

		2019	2018	2017
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med dækningen på din mobiltelefon, når du er HJEMME?	Meget utilfreds	2%	2%	2%
	Utilfreds	4%	3%	3%
	Hverken tilfreds eller utilfreds	5%	5%	4%
	Tilfreds	26%	29%	27%
	Meget tilfreds	63%	61%	62%
	Ved ikke	1%	1%	1%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med dækningen på din mobiltelefon, når du IKKE er hjemme?	Meget utilfreds	1%	1%	2%
	Utilfreds	4%	2%	4%
	Hverken tilfreds eller utilfreds	8%	9%	8%
	Tilfreds	45%	45%	45%
	Meget tilfreds	41%	42%	39%
	Ved ikke	1%	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%	1%
	Dækningen er blevet dårligere	4%	6%	6%
	Dækningen er den samme	59%	60%	59%
	Dækningen er blevet bedre	22%	19%	19%
	Dækningen er blevet meget bedre	6%	5%	5%
	Ved ikke	8%	9%	11%

Dækning

		2019	2018	2017
Hvor ofte oplever du, at der er problemer med dækningen på din mobiltelefon, når du er HJEMME?	Hver dag	4%	3%	4%
	En gang om ugen	5%	7%	5%
	En gang om måneden	7%	9%	8%
	Et par gange om året	27%	24%	20%
	Aldrig	52%	52%	57%
	Ved ikke	4%	6%	6%
Hvor ofte oplever du, at der er problemer med dækningen på din mobiltelefon, når du IKKE er hjemme?	Hver dag	3%	3%	3%
	En gang om ugen	8%	10%	11%
	En gang om måneden	18%	17%	16%
	Et par gange om året	44%	38%	36%
	Aldrig	21%	24%	25%
	Ved ikke	7%	8%	9%



Forbindelse



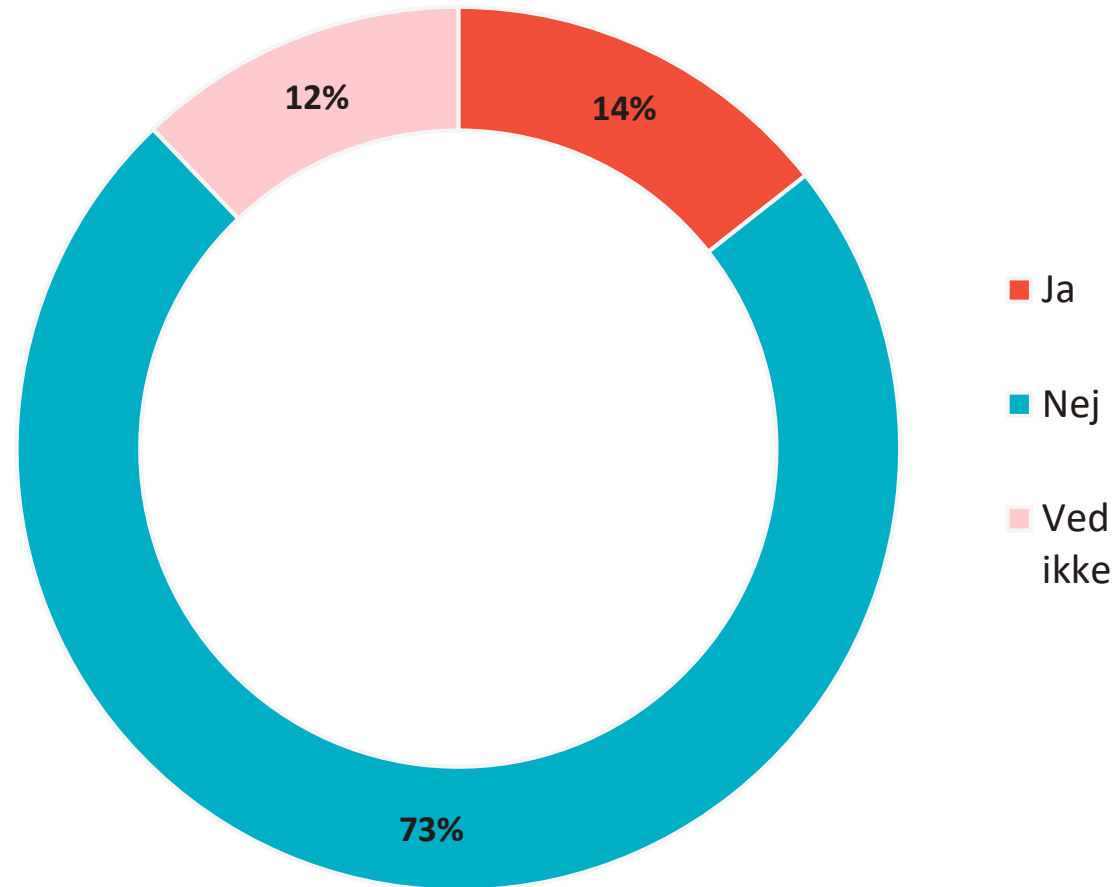
Forbindelse

		2019	2018
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hastigheden på dit bredbånd, når du er HJEMME?	Meget utilfreds	3%	3%
	Utilfreds	8%	8%
	Hverken tilfreds eller utilfreds	13%	14%
	Tilfreds	40%	44%
	Meget tilfreds	32%	29%
	Ved ikke	4%	2%



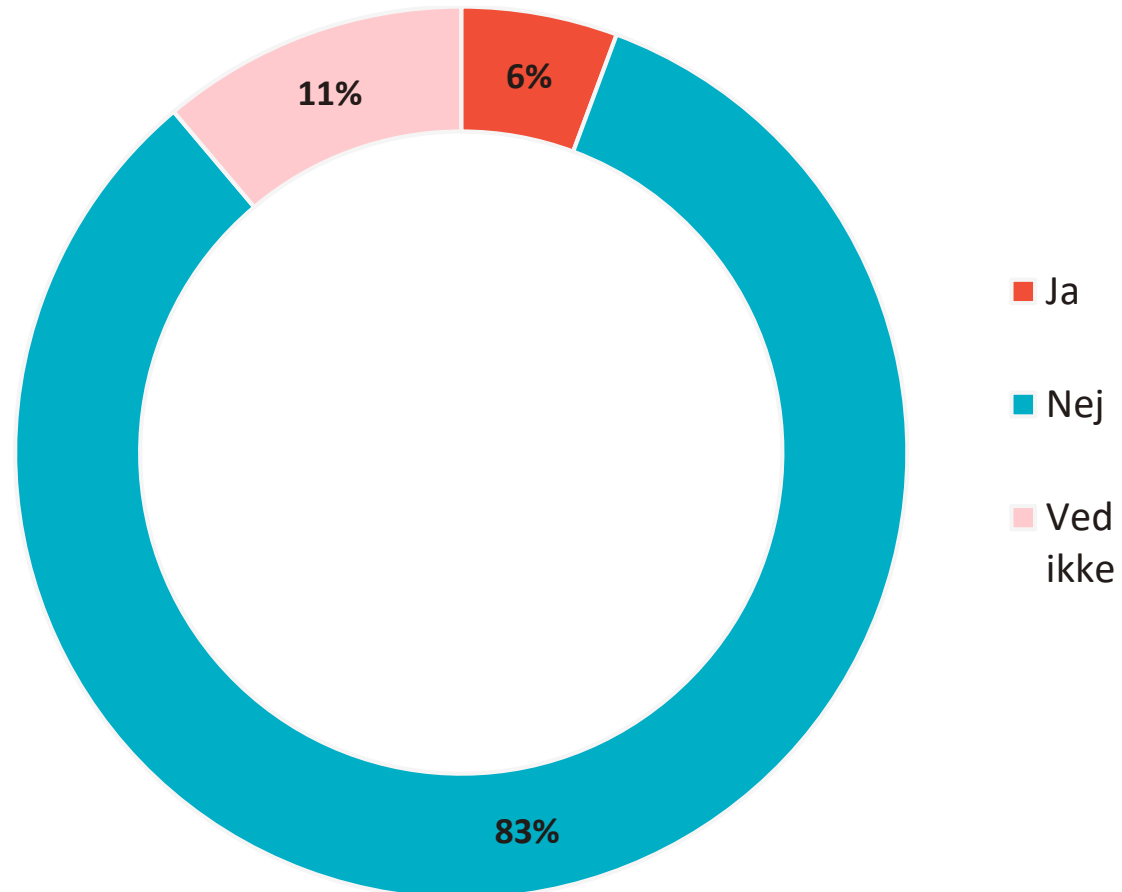
Forbindelse

Ville du være villig til at betale mere for en højere hastighed på din bredbåndsforbindelse?



Forbindelse

Ville du være villig til at betale mere for en højere hastighed på din mobilforbindelse?

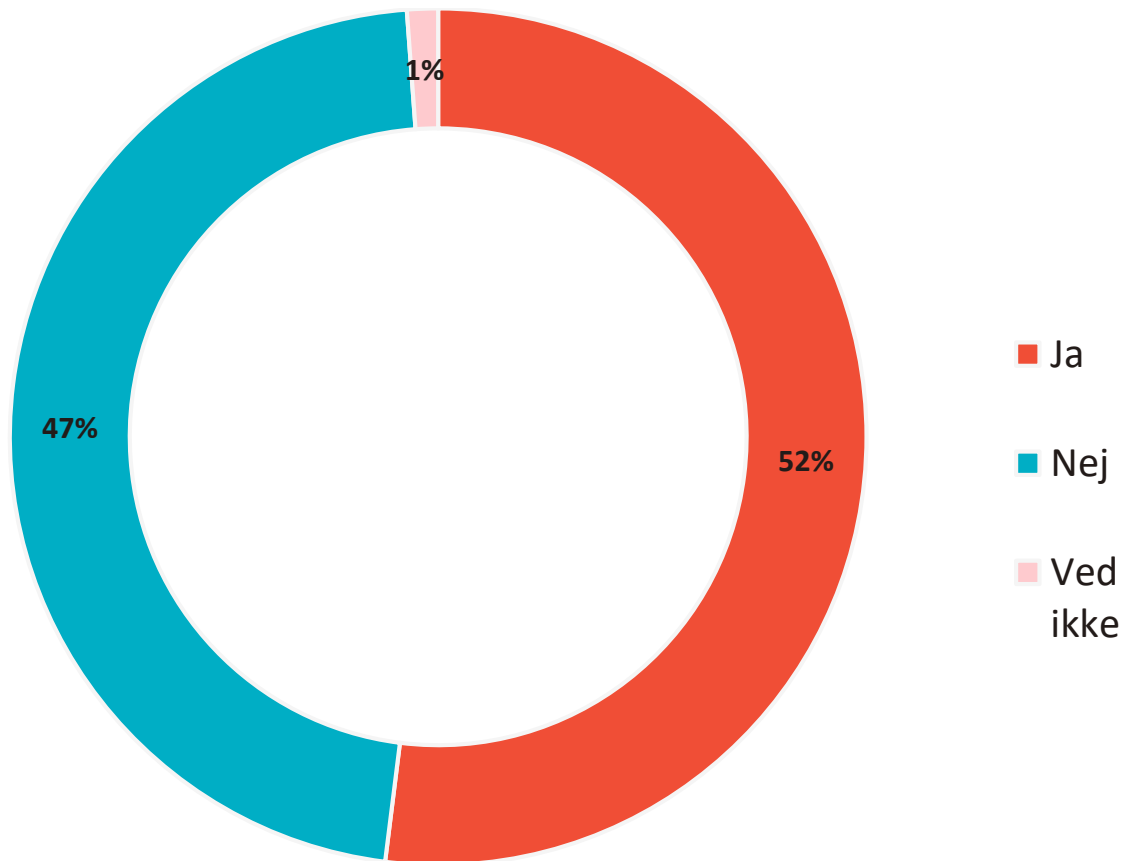


Streamingtjenester



Streamingtjenester

Benytter du dig af streamingtjenester (fx Netflix, HBO, Viaplay) via din mobileinternetforbindelse/bredbånd?



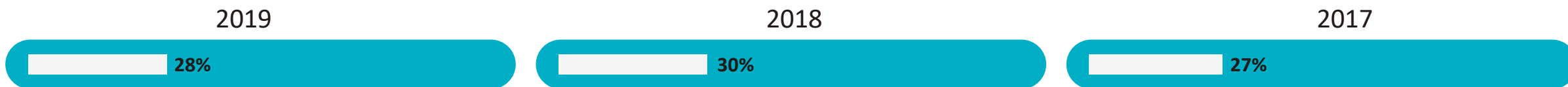
Kundenservice



Kundeservice

	2019	2018	2017	
Hvilket indtryk har du generelt af telebranchens kundeservice?	Telebranchens kundeservice er særdeles dårlig	4%	4%	4%
	Telebranchens kundeservice er dårlig	16%	14%	18%
	Telebranchens kundeservice er acceptabel	40%	37%	36%
	Telebranchens kundeservice er god	25%	27%	24%
	Telebranchens kundeservice er særdeles god	3%	3%	3%
	Ved ikke	12%	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

2019

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den kundeservice, du får, når du er i kontakt med din nuværende mobil/bredbåndsleverandør?

Meget utilfreds	1%
Utilfreds	4%
Hverken tilfreds eller utilfreds	22%
Tilfreds	41%
Meget tilfreds	16%
Ved ikke	15%

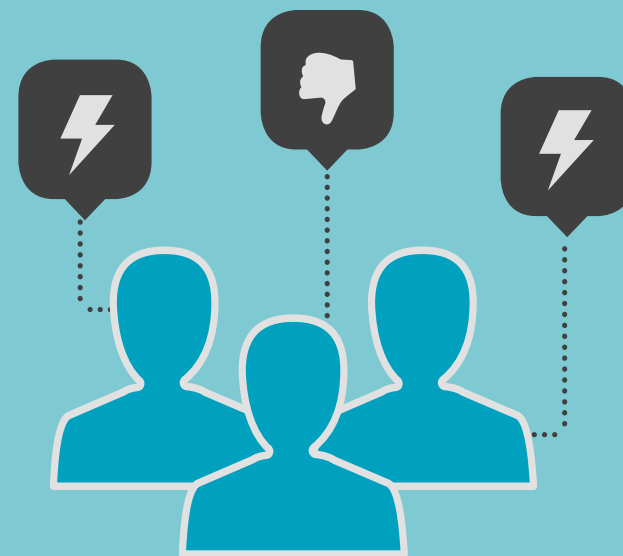
Oplever du, at dit nuværende selskab giver en bedre kundeservice end de andre mobil-/ bredbåndudbydere?

Meget dårligere end de andre selskaber	0%
Dårligere end de andre selskaber	2%
Hverken bedre eller dårligere end de andre selskaber	37%
Bedre end de andre selskaber	16%
Meget bedre end de andre selskaber	3%
Ved ikke	41%

Resultaterne på denne side dækker over mobil + bredbånd



Kundeklager



Kundeklager

		2019
Har du på et tidspunkt haft grund til at klage over din nuværende mobil/bredbåndslieferandør?	Ja, har klaget direkte til min leverandør	18%
	Ja, havde en grund til det, men gjorde det ikke	9%
	Nej	64%
	Ved ikke	9%
Hvad omhandlede den seneste klage? * (*Flere svar mulige)	Regningen	17%
	Dækning	39%
	Udstyr (mobiltelefon, modem, router etc.)	25%
	Hastighed	26%
	Pris eller vilkår i abonnement	15%
	Andet	12%
Hvor gode eller dårlige mener du, at mulighederne er for at klage over din mobil/bredbåndslieferandør?	Ved ikke	3%
	Meget dårlige	2%
	Dårlige	7%
	Hverken gode eller dårlige	22%
	Gode	24%
	Meget gode	7%
	Ved ikke	38%

Resultaterne på denne side dækker over mobil + bredbånd

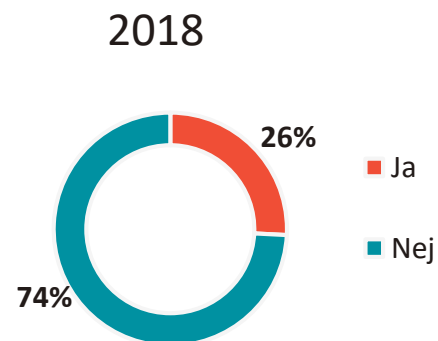
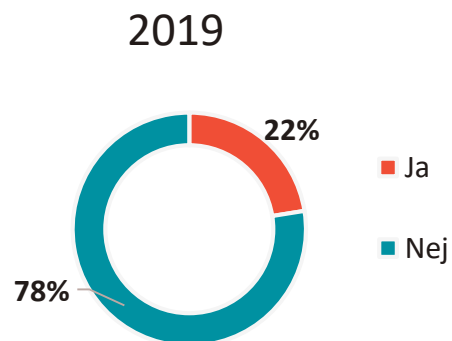
Kundeklager

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

	2019
Meget utilfreds	8%
Utilfreds	18%
Hverken tilfreds eller utilfreds	29%
Tilfreds	33%
Meget tilfreds	14%
Ved ikke	0%

Resultaterne dækker over mobil + bredbånd

Kender du Teleankenævnet, det uafhængige forbrugerklagenævn på teleområdet?



Gennemsigtighed



Gennemsigtighed

		2019
Hvor enig er du i, at det er let at sammenligne bredbånd/mobiludbyderes produkter, abonnementer og priser?	Meget uenig	8%
	Uenig	22%
	Hverken enig eller uenig	27%
	Enig	24%
	Meget enig	4%
	Ved ikke	15%
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	3%
	Sværere	15%
	Ingen ændring	33%
	Lettere	18%
	Meget lettere	4%
	Ved ikke	28%
Hvor ofte sammenligner du bredbånd/mobiludbyderes produkter, abonnementer og priser?	En gang om måneden	1%
	Hvert halve år	10%
	En gang om året	22%
	Næsten aldrig	40%
	Aldrig	23%
	Ved ikke	5%

Resultaterne på denne side dækker over mobil + bredbånd

Gennemsigtighed

		2019
Hvor nemt er det for dig at forstå de regninger, du får fra din mobil/bredbåndslieferandør	Meget svært	1%
	Svært	5%
	Hverken nemt eller svært	22%
	Nemt	44%
	Meget nemt	22%
	Ved ikke	6%

Resultaterne på denne side dækker over mobil + bredbånd



Mobilitet



Mobilitet

		2019
Hvor nemt mener du det er at skifte mobil/bredbåndsselskab?	Meget svært	1%
	Svært	5%
	Hverken nemt eller svært	16%
	Nemt	41%
	Meget nemt	22%
	Ved ikke	15%
<hr/>		
Har du skiftet mobil/bredbåndsselskab inden for de seneste 12 måneder?	Mobil	11%
	Bredbånd	6%
	Ja til begge	4%
	Nej	78%
	Ved ikke	1%

Resultaterne på denne side dækker over mobil + bredbånd



Kontaktinformation

EPSI RATING DANMARK

Telefon: 28 49 74 28

info@epsi-rating.com

www.epsi-denmark.org