

TELEINDUSTRIEN DANMARK 2020

Teleindustrien privatkunder - EPSI Rating

Maj 2020



Resumé



Kundetilfredsheden i den danske telebranche er i 2020 faldet med -0,7 indekspoint. Det er et resultat af et signifikant fald på -1,1 point for bredbåndsløverbjører, og et fald for mobiløverbjørerne -0,2 indekspoint.

I alt har bredbåndsselskaberne i 2020 en kundetilfredshed på 67,4, mens mobiløverbjørerne har en kundetilfredshed på 76,6 (målt på en skala fra 0 til 100).



Ligesom tidligere år er de danske forbrugere generelt mere tilfredse med deres mobiløverbjører end med deres bredbåndsløverbjører. Denne trend er en fortsættelse af det, vi har kunnet se fra 2018 til 2019, og igen fra 2019 til 2020.



Størstedelen af de adspurgte danskere er tilfredse med dækningen på deres mobiltelefon. Dog er andelen af meget tilfredse kunder faldet fra 63% i 2019 til 56% i 2020, når kunderne spørges til dækningen inden for hjemmets vægge.



Bredbåndskundernes tilfredshed med internethastighed og -stabilitet er ligeledes faldet; fra 32% meget tilfredse kunder i 2019 til 22% meget tilfredse kunder i 2020.



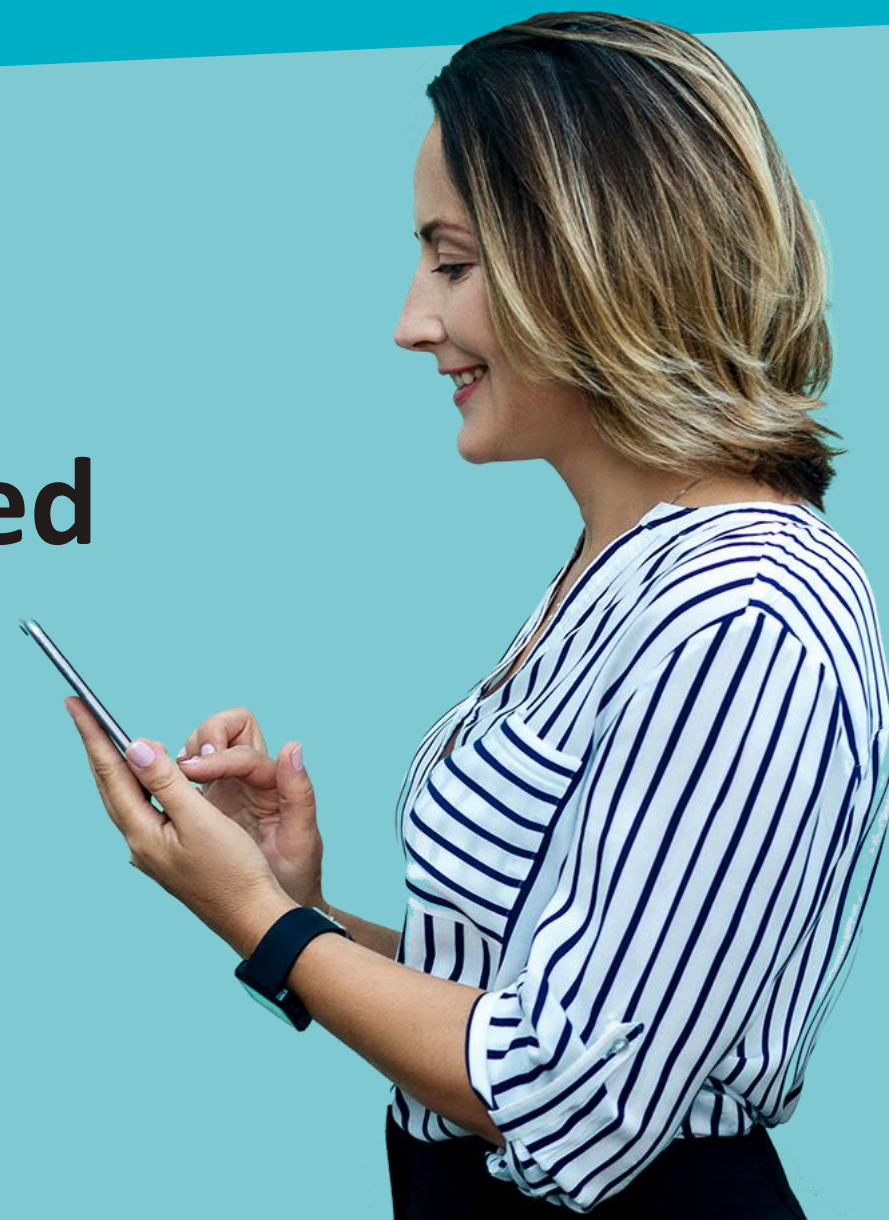
48% af de adspurgte mobilkunder svarer, at prisen er afgørende for at deres selskab kan vurderes som værende perfekt.

Om undersøgelsen

- › **Dataindsamlingsperiode:** 15 april. - 30. april 2020.
- › **Antal interviews:** 1100 danskere er blevet spurgt til deres opfattelse af deres respektive mobil- og bredbåndsselskaber.
- › **Indsamlingsmetode:** Dataindsamlingen er foregået online via Norstat Danmarks webpanel.
- › **Spørgeramme:** Spørgerammen omhandler danskernes oplevelse af deres mobil- og bredbåndsselskaber. Spørgeskemaet er udformet af Teleindustrien i samarbejde med EPSI Rating og består af 27 spørgsmål. Studiet 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	
Mand	49%	18-29 år	20%	Hovedstaden	32%
		30-39 år	17%	Sjælland	14%
		40-49 år	16%	Syddanmark	21%
		50-79 år	47%	Midtjylland	23%
Kvinde	51%			Nordjylland	10%

Kundetilfredshed



Kundetilfredshed i Norden

KUNDETILFREDSHED

LAND/PRODUKT	2013	2014	2015	2016	Forår 2017*	2017	Forår 2018*	2018	Forår 2019*	2019	Forår 2020*
Danmark - Telecom total**	-	-	-	-	68,8	-	69,7	-	72,7	-	72,0
Danmark - Bredbånd	69,5	-	65,4	69,2	66,2	72,1	66,4	67,1	68,5	77,6	67,4
Danmark - Mobil	72,4	71,2	74,0	75,2	71,5	74,7	72,9	74,5	76,8	70,3	76,6
Finland - Bredbånd	-	-	71,4	72,2	-	75,0	-	76,1	-	76,1	-
Finland - Mobil	74,7	75,1	75,7	75,3	-	77,6	-	77,4	-	78,6	-
Norge - Bredbånd	64,2	63,7	65,0	64,4	-	62,8	-	64,8	-	61,8	-
Norge - Mobil	70,1	69,0	70,5	70,9	-	71,0	-	70,8	-	71,4	-
Sverige - Bredbånd	66,0	67,5	66,8	61,7	-	63,8	-	65,5	-	65,7	-
Sverige - Mobil	67,2	67,3	67,1	66,6	-	67,2	-	69,7	-	69,8	-

*Resultater for Forår 2017, Forår 2018, Forår 2019 og Forår 2020 er baseret på Teleindustriens studie. Resultater mellem 2012-2019 er baseret på EPSI Ratings årlige studie af Telecom.

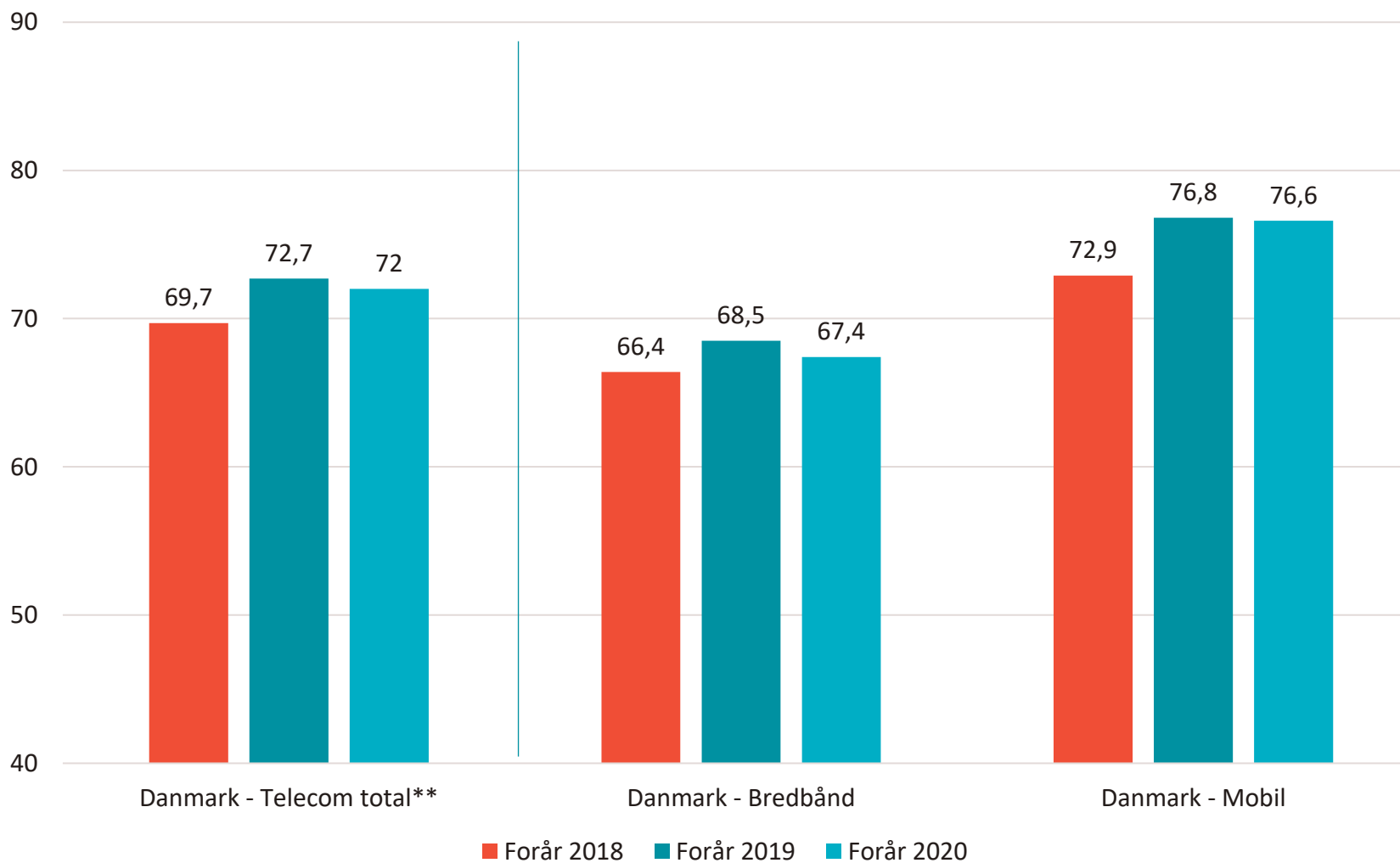
**Telecom total = et gennemsnit af bredbånd og mobil



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 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.

Udvikling i kundetilfredsheden

Kundetilfredshed i Danmark



**Telecom total = et gennemsnit af bredbånd og mobil

Kundetilfredshed i forskellige brancher

(fra EPSI Ratings studier i 2019)

Forsikring B2C

77,2



Mobil B2C

70,3



Bredbånd B2C

77,6



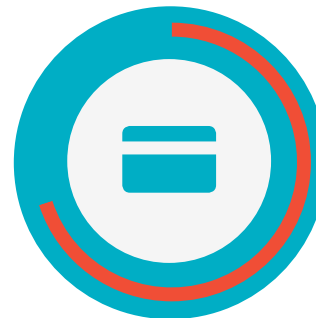
EI B2C

66,5



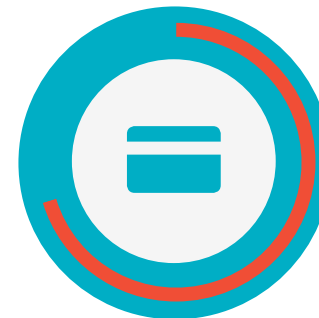
Bank B2C

70,0



Bank B2B

70,3



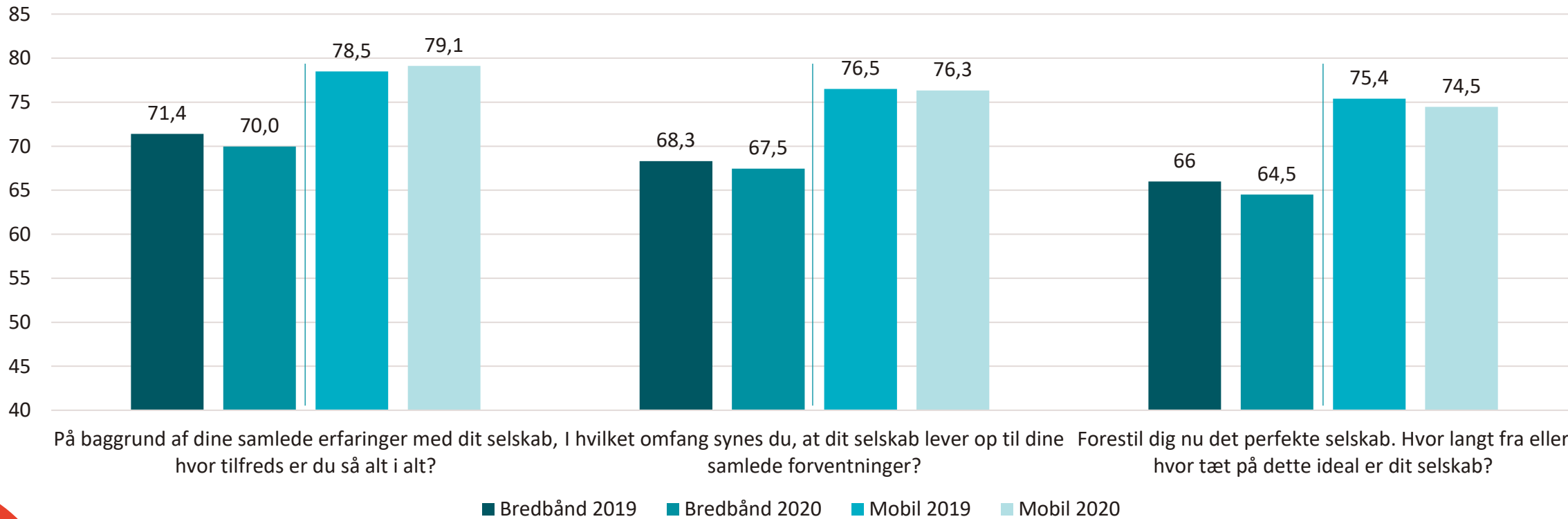
Kundetilfredshed opdelt per spørgsmål

		Bredbånd	Mobil	Total
På baggrund af dine samlede erfaringer med dit selskab, hvor tilfreds er du så alt i alt?	Gennemsnit	70,0	79,1	74,5
I hvilket omfang synes du, at dit selskab lever op til dine samlede forventninger?	Gennemsnit	67,5	76,3	71,9
Forestil dig nu det perfekte selskab. Hvor langt fra eller hvor tæt på dette ideal er dit selskab?	Gennemsnit	64,5	74,5	69,5



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	70,0	79,1	74,5
	Andel indexscore under 60	30%	14%	22%
	Andel indexscore mellem 60-75	17%	13%	15%
	Andel indexscore over 75-100	53%	73%	63%
I hvilket omfang synes du, at dit selskab lever op til dine samlede forventninger?	Bredbånd	Mobil	Total	
	Gennemsnit	67,5	76,3	71,9
	Andel indexscore under 60	32%	17%	25%
	Andel indexscore mellem 60-75	18%	14%	16%
Andel indexscore over 75-100	50%	69%	59%	
Forestil dig nu det perfekte selskab. Hvor langt fra eller hvor tæt på dette ideal er dit selskab?	Bredbånd	Mobil	Total	
	Gennemsnit	64,5	76,6	69,5
	Andel indexscore under 60	39%	22%	31%
	Andel indexscore mellem 60-75	15%	17%	16%
Andel indexscore over 75-100	46%	61%	53%	



Tilfredshed med mobilleverandør

		2020
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med din mobilleverandør?	Meget utilfreds	1%
	Utilfreds	2%
	Hverken tilfreds eller utilfreds	8%
	Tilfreds	48%
	Meget tilfreds	41%
	Har ikke mobil	0%
	Ved ikke	0%



Mobildækning



Mobildækning

		2020	2019	2018
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med dækningen på din mobiltelefon, når du er HJEMME?	Meget utilfreds	1%	2%	2%
	Utilfreds	5%	4%	3%
	Hverken tilfreds eller utilfreds	7%	5%	5%
	Tilfreds	30%	26%	29%
	Meget tilfreds	56%	63%	61%
	Ved ikke	1%	1%	1%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med dækningen på din mobiltelefon, når du IKKE er hjemme?	Meget utilfreds	0%	1%	1%
	Utilfreds	4%	4%	2%
	Hverken tilfreds eller utilfreds	11%	8%	9%
	Tilfreds	45%	45%	45%
	Meget tilfreds	39%	41%	42%
	Ved ikke	1%	1%	1%



Den perfekte mobilleverandør



Det perfekte mobilselskab - Forbedringer

	Rangering 2020	Andele 2020	
Hvad mangler dit mobilselskab for at være det perfekte mobilselskab?	Pris	1	49%
	Dækning	2	31%
	Stabil forbindelse	3	20%
	Andet*	4	15%
	Fysisk butik	5	10%
	Bredbåndshastighed	6	11%
	Kundeservice	7	10%

Spørgsmålet er stillet til respondenter der **ikke** har scoret deres mobilselskab 10 i spørgsmålet:

" Forestil dig nu det perfekte mobilselskab. Hvor langt fra eller hvor tæt på dette ideal er din mobiltelefonileverandør?"

Respondenten har haft mulighed for at vælge mere end én af de 7 valgmuligheder, hvilket betyder at procenttallene summer op til mere end 100%.

Rangeringen går fra 1 (mest hyppige mangel) til 7 (mindst hyppige mangel).



Det perfekte mobilselskab - Forbedringer

Åbne kommentarer fra respondenter der har svaret "Andet" på spørgsmålet "Hvad mangler dit mobilselskab for at være det perfekte selskab?"

3 like home i endnu flere lande.

Andre tjenester.

Aner det ikke, jeg går ikke ret meget op i det, det skal bare virke.

At jeg kan ringe til andre EU lande uden ekstra betaling.

At min tlf ikke går ind på deres hjemmeside, hver gang jeg åbner google.

At vi kan komme i kontakt med dem telefonisk, uden at vi forgæves kan forsøge dette i en uges tid, før det lykkes.

Bedre former for abonnementer.

Bedre hjemmeside, men det er vist blevet bedre.

Bedre instruktion.

Bedre musik-streaming.

Bedre til at give support på mobiler.

Bedre tilbud på ny mobiltelefon, som i de gode gamle dage.

Billigere mobiltelefoner.

Bæredygtighed og muligheder for reduktion af stråling.

Data i f.eks. USA

Der er vel altid plads til forbedring. Ingen konkrete bud.

Dækning i Norge.

Dækning i USA

Egentlig ikke noget, men jeg har kun været kunde i 1 måned.

Ekstra data og langt billigere udlandstelefoner.

Er godt tilfreds.

Er tilfreds med den aftale jeg har.

Er tilfreds med næsten det hele, prisen måtte dog gerne sættes ned.

Esim til samsung.

Faktura & betaling.

Fast kunde bonus.

Flere fordele feks streaming inkluderet.

For dyrt.

Det perfekte mobilselskab - Forbedringer

Fri tale/video opkald og sms/mms og netadgang globalt til en fast pris på max 130-150 kr.
Funktioner til selvbetjening og udlandstelefoni.
Gode tilbud på mobiler.
Gratis 3G
Gratis at ringe i EU/norden
Gratis data i udlandet.
Gratis telefoni TIL udlandet f.eks. Norden og EU.
Har firmamobil.
Har ikke mobil.
Har lige skiftet selskab, så svært at svare
Holde prisen som man blev lovet da man blev kunde.
Ikke at sælge kundernes informationer.
Ikke koste så meget, når man ringer til udlandet.
ikke muligt at slippe for update samt diverse reklamer.
Individualitet.
information.
Inkluderet streaming tjenester til en fair pris, mere telefoni og data i udland.
Installere en app så det er nemmere at holde styr på dit forbrug.
Internet i Tyrkiet.
Jeg er lige flyttet til ny udbyder, til nu er jeg tilfreds.
Jeg har ingen mobil.
Kan ikke komme i tanke om noget
Kombi af ubegrænset WiFi og mobilabonnement.
Kvalitet på telefonerne.
Køb og de nyeste telefoner.
Letere forståelig regning.
Lidt mere data på deres billige abonnement.
Loyalitetsprogram.
Mere fleksibilitet.
Mere inkluderet.
Mindre pakker til en fair pris. Det er irriterende man skal vælge imellem at have enten 5 GB eller 50 - der kunne godt være en mellemting.
Mindre pakker.

Det perfekte mobilselskab - Forbedringer

Mulighed for ekstra tilbud/bonus.

Mulighed for selv at sammensætte produktet.

Muligheden for at have telefonen på flytilstand og stadig modtage beskeder, som er sendt for 8 timer siden.

Nemmere måde at logge ind på Selvbetjening på.

Opfølgning - har jeg rette abonnement.

Opkald fejler ofte - folk kan ikke ringe til mig.

Opkrævning for mail i Kroatien.

Oplyse til kunden, hvis der er valgt en dyr løsning.

P.t. synes jeg ikke der mangler noget.

Penge for at skifte.

Rart personale.

Roaming i andre lande en EU - Gratis / en del af abbonement.

Samlepakker med: TV, e-bøger og streaming.

Samling af alle elektroniske abonnementer.

Selskabet er i fuld gang med at opsætte 5G netværket uden at man kender sundhedskonsekvenserne. De taler endvidere usandt om det videnskabelige grundlag. Det er asympatisk.

SMS når jeg næsten har brugt taletid eller data.

Special rabat for trofaste kunder.

Spotify.

Streaming tjenester

Større fleksibilitet i forbindelse med mobilt bredbånd til sommerhuset.

Telefoni/data i flere lande.

Tilbud på mobiltelefoner uden binding.

Tilbud på skift af mobiltelefon, som del af abbonement.

Tjeneste ophører.

Tjenester.

Tjenester.

Troværdighed.

Udlandstelefon og data udenfor EU.

Understøttelse af applewatch og faste priser for udlandstelefon.

Bredbåndsforbindelse



Bredbåndsforbindelse

	2020	2019	2018	
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hastigheden/stabiliteten på dit bredbånd, når du er HJEMME?	Meget utilfreds	2%	3%	3%
	Utilfreds	10%	8%	8%
	Hverken tilfreds eller utilfreds	17%	13%	14%
	Tilfreds	45%	40%	44%
	Meget tilfreds	22%	32%	29%
	Ved ikke	4%	4%	2%

	2020	
Hvor afhængig er du af en god, stabil bredbåndsforbindelse i dagligdagen?	I mindre grad	6%
	I nogen grad	28%
	I høj grad	37%
	I meget høj grad	28%
	Ved ikke	1%

Den perfekte bredbåndsleverandør



Den perfekte bredbåndsleverandør

	Rangering 2020	Andele 2020
Hvad mangler dit bredbåndsselskab for at være det perfekte selskab?	Pris	48%
	Stabil forbindelse	42%
	Bredbåndshastighed	33%
	Dækning	15%
	Kundeservice	12%
	Andet*	9%
	Fysisk butik	6%

Spørgsmålet er stillet til respondenter der **ikke** har scoret deres bredbåndsleverandør 10 i spørgsmålet:

"Forestil dig nu den perfekte bredbåndudbyder. Hvor langt fra eller hvor tæt på dette ideal er din bredbåndleverandør?"

Respondenten har haft mulighed for at vælge mere end én af de 7 valgmuligheder, hvilket betyder at procenttallene summer op til mere end 100%.

Rangeringen går fra 1 (mest hyppige mangel) til 7 (mindst hyppige mangel).

Den perfekte bredbåndsleverandør

Åbne kommentarer fra respondenter der har svaret "Andet" på spørgsmålet "Hvad mangler dit bredbåndsselskab for at være det perfekte selskab?"

At de får styr på spamfiltret så det ikke igen, igen igen frasortere ønskede mails.

At min tlf ikke går ind på deres hjemmeside, hver gang jeg åbner google.

Bedre kundeservice ved henvendelser.

Bedre modem.

Bedre routere.

Bedre stabilitet.

Bæredygtighed og mulighed for at reducere stråling.

De mangler ikke noget, men der skal være plads til forbedringer på alle parametre.

Det ved jeg ikke.

Direkte plug-in uden modem.

dækning.

Er godt tilfreds.

Er tilfreds med næsten det hele, prisen måtte dog gerne sættes ned.

Firma betalt.

Flere kanaler.

Flere muligheder - men tanke på streaming, kunne det være rart at have mulighed for at vælge en pakke med f.eks. et Netflix abonnement.

Forståelig regning.

Gennemskuelighed på abonnementer.

Har ikke bredbånd, kun mobildata

Har ikkebredbånd.

Har ikkebredbånd.

Hurtigere besked ved driftsforstyrrelser

Igen alt for dyrt

Ingenting.

Intet at bemærke.

Jeg har ikke bredbånd.

Jeg har ikke de store forventninger.



Den perfekte bredbåndsleverandør

Jeg syntes det er irriterende, at jeg skal have dem for at have min TV udbyder. Så det er bare principielt irriterende ikke at kunne vælge frit.

Jeg ved desværre ikke så meget om dette.

Kan kun henvise til at profit står over menneskelig sundhed.

Lettere forståelige regninger.

Levere det man har brug for og ikke meget mere.

Mangler?

Pris på ekstra kanaler

Rooming i ikke EU land.

Router er ustabil.

Samling af alle abonnementer.

Solidt udstyr.

Tilbehør til telefonen.

Umulige at kommunikere med.

Ved ikke.

Ved ikke.

Vi har Fibernet.

Vi har haft vores udbyder i så kort tid, at jeg endnu ikke føler mig i stand til at vurdere dem generelt.

Vores leverandør er fornyeligt overtaget af Yousee, så formentlig alt.

Ærlighed.

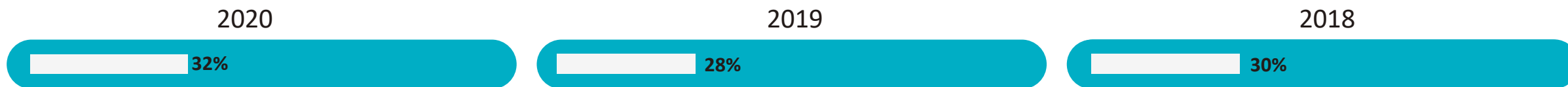
Kundeservice



Kundeservice

	2020	2019	2018	
Hvilket indtryk har du generelt af telebranchens kundeservice?	Telebranchens kundeservice er særdeles dårlig	1%	4%	4%
	Telebranchens kundeservice er dårlig	15%	16%	14%
	Telebranchens kundeservice er acceptabel	41%	40%	37%
	Telebranchens kundeservice er god	28%	25%	27%
	Telebranchens kundeservice er særdeles god	4%	3%	3%
	Ved ikke	11%	12%	14%

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



Kundeservice

		2020
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den kundeservice, du får, når du er i kontakt med din nuværende mobil/bredbåndslieferandør?	Meget utilfreds	0%
	Utilfreds	5%
	Hverken tilfreds eller utilfreds	22%
	Tilfreds	42%
	Meget tilfreds	15%
	Ved ikke	16%

Resultaterne på denne side dækker over mobil + bredbånd



Infrastruktur



Infrastruktur

I hvilken grad ser du telebranchen som
kritisk infrastruktur i Danmark?

	2020
Slet ikke	4%
I mindre grad	10%
I nogen grad	17%
I høj grad	20%
I meget høj grad	17%
Ved ikke	32%



Sammenligning



Sammenligning

		2020
Hvor enig er du i, at det er let at sammenligne bredbånd/mobiludbyderes produkter, abonnementer og priser?	Meget uenig	10%
	Uenig	23%
	Hverken enig eller uenig	30%
	Enig	17%
	Meget enig	5%
	Ved ikke	15%

Hvor ofte sammenligner du bredbånd/mobiludbyderes produkter, abonnementer og priser?	En gang om måneden	2%
	Hvert halve år	11%
	En gang om året	21%
	Næsten aldrig	42%
	Aldrig	18%
	Ved ikke	6%

Resultaterne på denne side dækker over mobil + bredbånd



Mobilitet



Mobilitet

		2020
Hvor nemt mener du det er at skifte mobil/bredbåndsselskab?	Meget svært	1%
	Svært	9%
	Hverken nemt eller svært	21%
	Nemt	35%
	Meget nemt	15%
	Ved ikke	19%

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