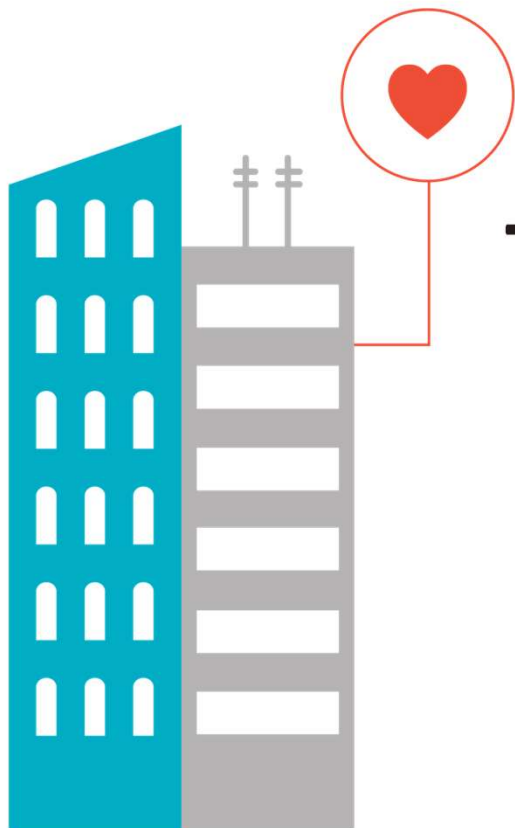




TELEINDUSTRIEN DANMARK 2021

Teleindustrien privatkunder - EPSI Rating

Oktober 2021



Resumé



Kundetilfredsheden i den danske telebranche er i 2021 fastholdt på niveau med 2020. Det dækker dog over en lille stigning på 0,2 indekspoint for bredbåndsleverandører, mens mobilleverandørerne er faldet med 0,2 indekspoint. I alt har bredbåndsselskaberne i 2021 en kundetilfredshed på 67,6, mens mobilleverandørerne har en kundetilfredshed på 76,4 (målt på en skala fra 0 til 100).



Ligesom tidligere år er de danske forbrugere generelt mere tilfredse med deres mobilleverandører end med deres bredbåndleverandører.



39% af de adspurgte bredbåndskunder svarer, at stabil forbindelse er afgørende for at deres selskab kan vurderes som værende perfekt, hvilket et fald på 3%-point fra 2020, hvor 42% anførte stabil forbindelse som afgørende.



47% af de adspurgte mobilkunder svarer, at prisen er afgørende for at deres selskab kan vurderes som værende perfekt. I 2020 var andelen, der svarede pris, 49%. For bredbåndsleverandører gælder det 45% af de adspurgte kunder.



17% af de adspurgte bredbåndskunder svarer, at kundeservice er afgørende for at deres selskab kan vurderes som værende perfekt, hvilket er en stigning på 5%-point fra 2020. For mobilselskaber er det tilsvarende tal 13% i 2021 (en stigning på 3%-point ift. 2020).



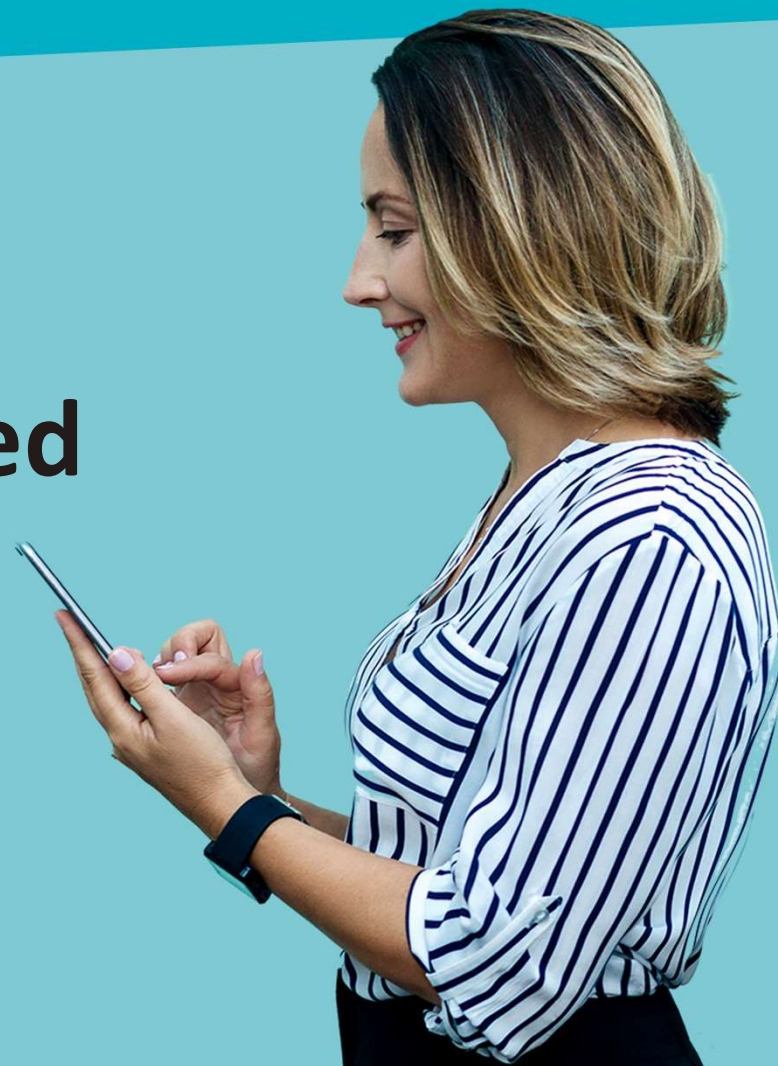
41% af de adspurgte kunder vurderer at cyberkriminalitet giver anledning til bekymring i forbindelse med udbredelsen af digitalisering og trådløs teknologi. Andelen af danskere, der ikke er bekymret, er steget med 5%-point til 39% i 2021.

Om undersøgelsen

- › **Dataindsamlingsperiode:** 20. august til 15. september 2021.
- › **Antal interviews:** 1107 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	15%	Sjælland	14%
		40-49 år	16%	Syddanmark	21%
Kvinde	51%	50-79 år	50%	Midtjylland	23%
				Nordjylland	10%

Kundetilfredshed



Kundetilfredshed i Norden

KUNDETILFREDSHED														
LAND/PRODUKT	2013	2014	2015	2016	Forår 2017*	2017	Forår 2018*	2018	Forår 2019*	2019	Forår 2020*	2020	Efterår 2021*	2021
Danmark - Telecom total**	-	-	-	-	68,8	-	69,7	-	72,7	-	72,0	-	72,0	-
Danmark - Bredbånd	69,5	-	65,4	69,2	66,2	72,1	66,4	67,1	68,5	70,3	67,4	66,8	67,6	67,2
Danmark - Mobil	72,4	71,2	74,0	75,2	71,5	74,7	72,9	74,5	76,8	77,6	76,6	75,5	76,4	75,2
Finland - Bredbånd	-	-	71,4	72,2	-	75,0	-	76,1	-	76,1	-	74,9	-	70,9
Finland - Mobil	74,7	75,1	75,7	75,3	-	77,6	-	77,4	-	78,6	-	76,0	-	75,2
Norge - Bredbånd	64,2	63,7	65,0	64,4	-	62,8	-	64,8	-	61,8	-	62,7	-	***
Norge - Mobil	70,1	69,0	70,5	70,9	-	71,0	-	70,8	-	71,4	-	71,1	-	71,7
Sverige - Bredbånd	66,0	67,5	66,8	61,7	-	63,8	-	65,5	-	65,7	-	63,6	-	***
Sverige - Mobil	67,2	67,3	67,1	66,6	-	67,2	-	69,7	-	69,8	-	69,2	-	66,7

* Resultater for Forår 2017, Forår 2018, Forår 2019, Forår 2020 og Efterår 2021 er baseret på Teleindustriens studie. Resultater mellem 2013-2021 er baseret på EPSI Ratings årlige studie af Telecom.

** Telecom total = et gennemsnit af bredbånd og mobil

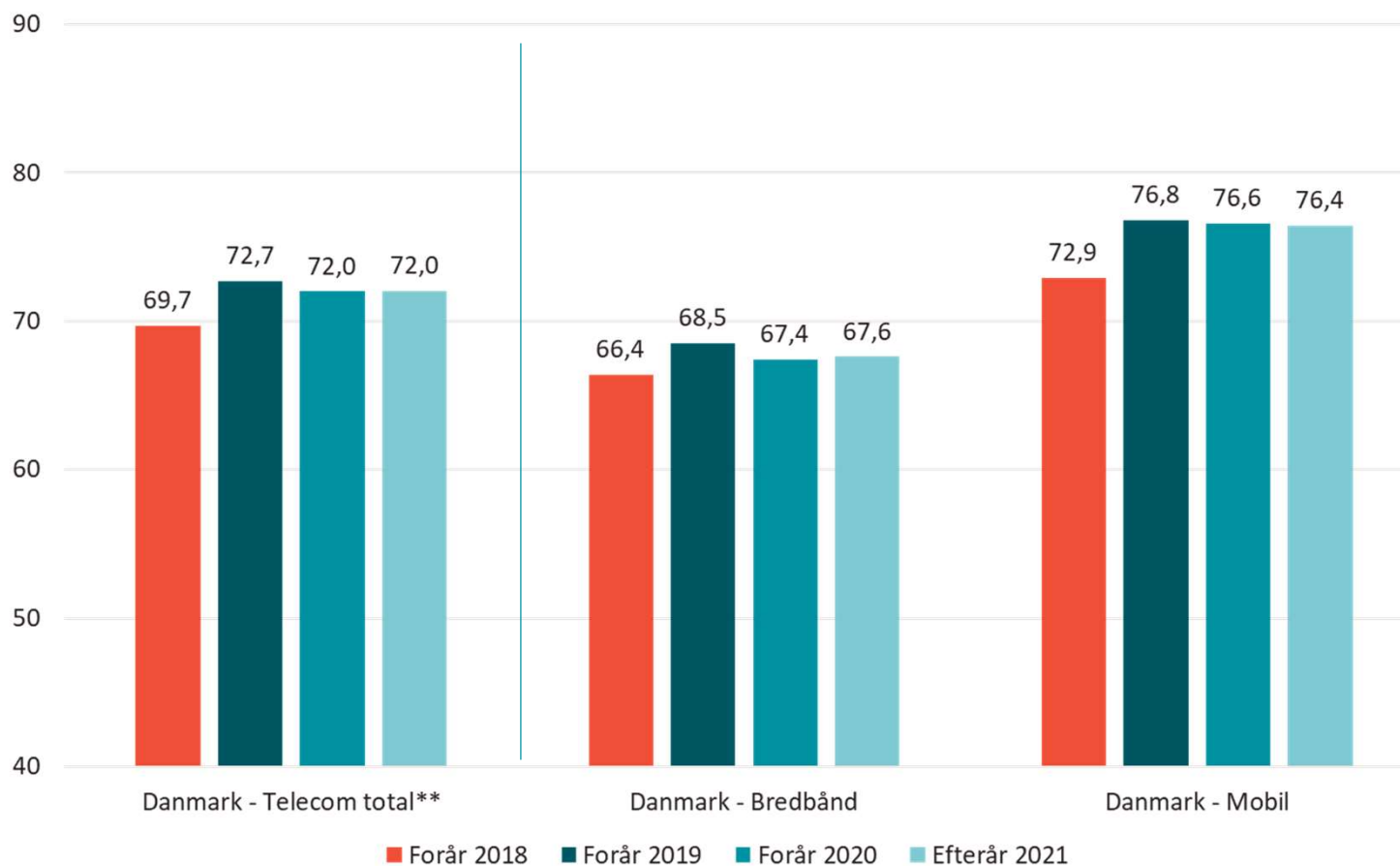
*** Ikke publiceret endnu



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

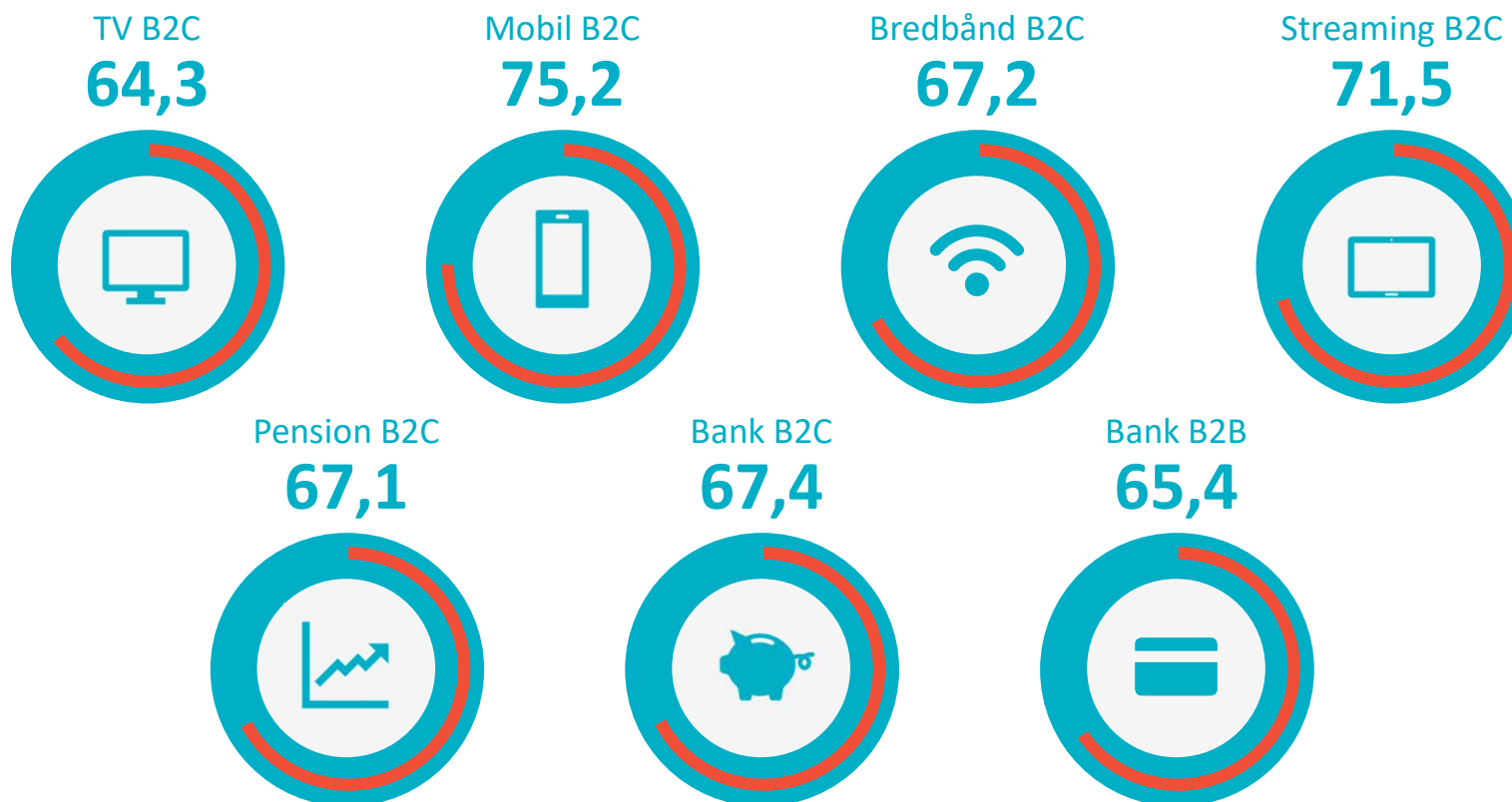
Kundetilfredshed i Danmark



**Telecom total = et gennemsnit af bredbånd og mobil

Kundetilfredshed i forskellige brancher

(fra EPSI Ratings studier i 2021)



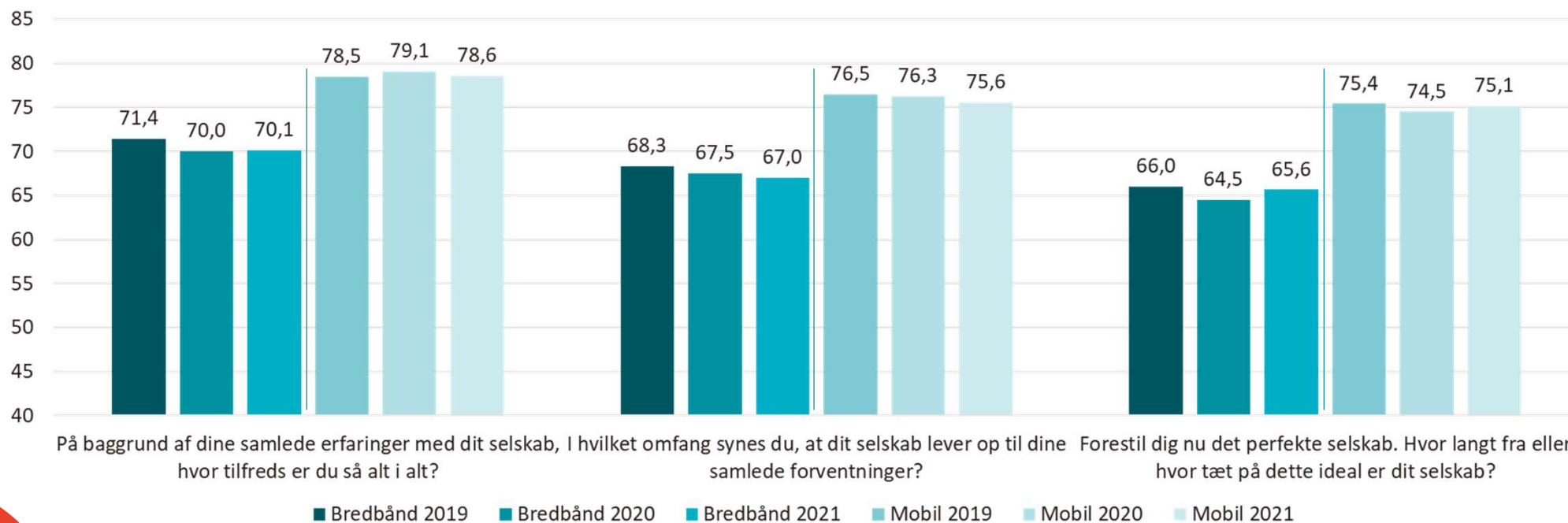
Kundetilfredshed opdelt per spørgsmål

		Bredbånd	Mobil	Total
På baggrund af dine samlede erfaringer med dit selskab, hvor tilfreds er du så alt i alt?	Gennemsnit	70,1	78,6	74,4
I hvilket omfang synes du, at dit selskab lever op til dine samlede forventninger?	Gennemsnit	67,0	75,6	71,3
Forestil dig nu det perfekte selskab. Hvor langt fra eller hvor tæt på dette ideal er dit selskab?	Gennemsnit	65,6	75,1	70,4



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 70,1	78,6	74,4
	Andel indexscore under 60 30%	14%	22%
	Andel indexscore mellem 60-75 17%	15%	16%
	Andel indexscore over 75 53%	71%	62%

	Bredbånd	Mobil	Total
I hvilket omfang synes du, at dit selskab lever op til dine samlede forventninger?	Gennemsnit 67,0	75,6	71,3
	Andel indexscore under 60 33%	17%	25%
	Andel indexscore mellem 60-75 19%	17%	18%
	Andel indexscore over 75 49%	66%	57%

	Bredbånd	Mobil	Total
Forestil dig nu det perfekte selskab. Hvor langt fra eller hvor tæt på dette ideal er dit selskab?	Gennemsnit 65,6	75,1	70,4
	Andel indexscore under 60 36%	19%	27%
	Andel indexscore mellem 60-75 18%	19%	18%
	Andel indexscore over 75 46%	62%	54%

Tilfredshed med mobilleverandør

		2021	2020
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med din mobilleverandør?	Meget utilfreds	1%	1%
	Utilfreds	2%	2%
	Hverken tilfreds eller utilfreds	8%	8%
	Tilfreds	44%	48%
	Meget tilfreds	44%	41%
	Har ikke mobil	0%	0%
	Ved ikke	1%	0%



Mobildækning



Mobildækning

		2021	2020	2019	2018
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med dækningen på din mobiltelefon, når du er HJEMME?	Meget utilfreds	2%	1%	2%	2%
	Utilfreds	4%	5%	4%	3%
	Hverken tilfreds eller utilfreds	7%	7%	5%	5%
	Tilfreds	30%	30%	26%	29%
	Meget tilfreds	56%	56%	63%	61%
	Ved ikke	1%	1%	1%	1%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med dækningen på din mobiltelefon, når du IKKE er hjemme?	Meget utilfreds	1%	0%	1%	1%
	Utilfreds	4%	4%	4%	2%
	Hverken tilfreds eller utilfreds	12%	11%	8%	9%
	Tilfreds	47%	45%	45%	45%
	Meget tilfreds	36%	39%	41%	42%
	Ved ikke	1%	1%	1%	1%



Den perfekte mobilleverandør



Det perfekte mobilselskab - Forbedringer

	Rangering 2021	Andele 2021	Andele 2020
Pris	1	47%	49%
Dækning	2	31%	31%
Stabil forbindelse	3	20%	20%
Kundeservice	4	13%	10%
Andet*	5	13%	15%
Bredbåndshastighed	6	13%	11%
Fysisk butik	7	10%	10%

Hvad mangler dit mobilselskab for at være det perfekte mobilselskab?

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?"

4 på samme dækning

5G og eSim

At kunne give data til andre kunder i samme selskab i gave

At kunne ændre navn på kontoen men med samme pris

At sende deres simkorts til tiden

At være præcis som det gamle M1 - det bedste selskab der nogensinde har været

Automatisk opgradering når der kommer nyt/bedre abonnement til samme pris. Eller i hvert fald information herom så man ikke selv skal undersøge hele tiden

Bedre app

Bedre mulighed for individualiseret abonnement

Bedre partner/familie abonnement

Bedre reklamer de er pinlige

Billigere streaming tjenester

Bredbånd der kan bruges hvor jeg bor

Data på Færøerne

Det kræver bare noget at få højeste karakter - billigere måske



Det perfekte mobilselskab - Forbedringer

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

Dækningen er som den kan blive her i Vestjylland

En App

En pakke det passer bedre til mine behov

Endnu mere fleksibilitet i forhold til indhold i abonnement og priser.

E-sim

Et abonnement som svare til MINE behov

flere Giga

Gennemskuelige abonnementer

Gennemskuelighed

God samarbejdspartner i resten af verdenen for at kunne give en billigere pris på brug af telefonen i hele verdenen

Gode tilbud

Gode tilbud til faste kunder og ikke kun nye

Gratis musik

gratis musiktjeneste

Gratis streaming tjenester

Gratis world wide roaming



Det perfekte mobilselskab - Forbedringer

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

Helt styr på ekstra services som følger med. Bliver konstant logget ud og skal taste kode igen og igen

Ikke ændre på ting der er tilknyttet til aBB.

Jeg bryder mig generelt ikke om al den digitalisering

Løsning af problemet

Meget bedre kundeservice der holder hvad de lover

Mere data

Mere data og tale inkluderet

Mindre af det som ikke har med telefoni at gøre

Mms inkluderet i abonnement

Mobiler fra flere steder i verden

Mulighed for at Sms'er leveres selvom telefon har været i Flytilstand i 8 timer.

Mulighed for selv at styre viderestilling

Musik app til samme pris

Nettjenester

Nobody is perfect

Nye telefoner til gode priser



Det perfekte mobilselskab - Forbedringer

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

Ordentlig vejledning

Ordentlige vilkår

Overskuelighed gjed og gennemsigtighed

Overskuelighed over alternative muligheder

PRISSTIGNINGER EFTER KORT TID HVIS MAN

Samlet abonnement med streamingtjenester

Skrædder syede pakker til den enkelte

Spotify Premium

Streaming

Streamingtjenester tilknyttet abonnementet

Telefoni og data udenfor EU

telmore med mindre TDC

Tillægsydelser

Tillægtjenester

Troværdighed



Det perfekte mobilselskab - Forbedringer

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

Udvalg

Umiddelbart ikke noget jeg har bare ikke været der så længe endnu

Undlade en prisstigning så ofte

Ventetid i butik

Ydelser



Bredbåndsforbindelse



Bredbåndsforbindelse

		2021	2020	2019	2018
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hastigheden/stabiliteten på dit bredbånd, når du er HJEMME?	Meget utilfreds	3%	2%	3%	3%
	Utilfreds	9%	10%	8%	8%
	Hverken tilfreds eller utilfreds	17%	17%	13%	14%
	Tilfreds	45%	45%	40%	44%
	Meget tilfreds	22%	22%	32%	29%
	Ved ikke	5%	4%	4%	2%

		2021	2020
Hvor afhængig er du af en god, stabil bredbåndsforbindelse i dagligdagen?	I mindre grad	7%	6%
	I nogen grad	29%	28%
	I høj grad	35%	37%
	I meget høj grad	27%	28%
	Ved ikke	2%	1%



Den perfekte bredbåndsleverandør



Den perfekte bredbåndsleverandør

		Rangering 2021	Andele 2021	Andele 2020
Hvad mangler dit bredbåndsselskab for at være det perfekte selskab?	Pris	1	45%	48%
	Stabil forbindelse	2	39%	42%
	Bredbåndshastighed	3	29%	33%
	Kundeservice	4	17%	12%
	Dækning	5	14%	15%
	Andet*	6	9%	9%
	Fysisk butik	7	7%	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?"

Gennemsigtighed

Lettere at kontrollere sit forbrug

Kan få fibernet i løbet af få måneder

Deres ind og ud er af en god kvalitet men installation var dumt placeret rent router mæssigt. Og deres trådløse løsning stinker

E-sim

Internet uden for Europa

Mangler fiber

De har installeret routeren på loftet, det er besværligt fordi den af og til skal nulstilles

At der medfølger en gratis extender med

Nemmere portforwarding

Det går engang imellem, men det er vel forventeligt engang hvert 3 måned

Mit mobilnetværk er meget bedre og mere stabilt end bredbåndsforbindelsen

Bedre router

Pakketilbud



Den perfekte bredbåndslleverandør

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

Troværdighed

Kortere binding

Lavere pris på fastnet kombineret med mobil og bredbånd

Streaming services med rabat

Streamingtjenester i abonnementet

Udførelse af en ordre bør ikke tage knap 9 måneder

For mange udfald af forbindelsen

Overholde det de lover

Bedre rækkevidde på wifi

Et abonnement som svarer til MINE behov

Mulighed for reverse DNS

At være proaktiv og sørge for at jeg har den bedste og billigste løsning

Gode tilbud

Ikke fravælgelse af Discovery kanaler



Kundeservice



Kundeservice

		2021	2020	2019	2018
Hvilket indtryk har du generelt af telebranchens kundeservice?	Telebranchens kundeservice er særdeles dårlig	4%	1%	4%	4%
	Telebranchens kundeservice er dårlig	17%	15%	16%	14%
	Telebranchens kundeservice er acceptabel	40%	41%	40%	37%
	Telebranchens kundeservice er god	24%	28%	25%	27%
	Telebranchens kundeservice er særdeles god	4%	4%	3%	3%
	Ved ikke	11%	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:

2021

28%

2020

32%

2019

28%

2018

30%



Kundeservice

		2021	2020
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den kundeservice, du får, når du er i kontakt med din nuværende mobil/bredbåndsleverandør?	Meget utilfreds	2%	0%
	Utilfreds	7%	5%
	Hverken tilfreds eller utilfreds	21%	22%
	Tilfreds	42%	42%
	Meget tilfreds	14%	15%
	Ved ikke	14%	16%

Resultaterne på denne side dækker over mobil + bredbånd



Infrastruktur



Infrastruktur

	2021	2020
I hvilken grad ser du telebranchen som kritisk infrastruktur i Danmark?		
Slet ikke	4%	4%
I mindre grad	10%	10%
I nogen grad	17%	17%
I høj grad	18%	20%
I meget høj grad	19%	17%
Ved ikke	31%	32%



Mobilmaster



Mobilmaster

I hvilken grad er du generet af
mobilmaster, de steder du
befinder dig til daglig?

2021

Slet ikke	73%
I mindre grad	12%
I nogen grad	4%
I høj grad	3%
I meget høj grad	1%
Ved ikke	7%



Sammenligning



Sammenligning

		2021	2020
Hvor enig er du i, at det er let at sammenligne bredbånd/mobiludbyderes produkter, abonnementer og priser?	Meget uenig	11%	10%
	Uenig	22%	23%
	Hverken enig eller uenig	30%	30%
	Enig	18%	17%
	Meget enig	4%	5%
	Ved ikke	14%	15%
Hvor ofte sammenligner du bredbånd/mobiludbyderes produkter, abonnementer og priser?	En gang om måneden	1%	2%
	Hvert halve år	13%	11%
	En gang om året	20%	21%
	Næsten aldrig	42%	42%
	Aldrig	17%	18%
	Ved ikke	6%	6%

Resultaterne på denne side dækker over mobil + bredbånd



Mobilitet



Mobilitet

		2021	2020
Hvor nemt mener du det er at skifte mobil/bredbåndsselskab?	Meget svært	2%	1%
	Svært	11%	9%
	Hverken nemt eller svært	23%	21%
	Nemt	35%	35%
	Meget nemt	14%	15%
	Ved ikke	15%	19%

Resultaterne på denne side dækker over mobil + bredbånd



Bekymringer



Bekymringer

		2021	2020
Giver udbredelsen af 5G-teknologi dig anledning til at være bekymret?	Slet ikke	42%	32%
	I mindre grad	18%	17%
	I nogen grad	11%	12%
	I høj grad	2%	3%
	I meget høj grad	2%	3%
	Ved ikke	25%	33%
Forventer du at bruge din mobiltelefon mere end du gør i dag, hvis 5G-teknologien giver mulighed for fx højere hastigheder og lavere forsinkelser?	Slet ikke	44%	41%
	I mindre grad	16%	19%
	I nogen grad	18%	17%
	I høj grad	5%	5%
	I meget høj grad	2%	2%
	Ved ikke	16%	16%



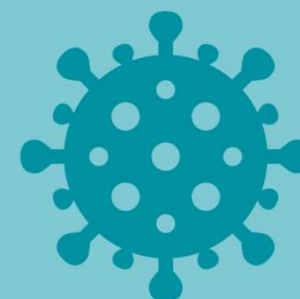
Bekymringer

		Rangering 2021	Andele 2021	Andele 2020
Hvilke bekymringer har du ift. udbredelsen af digitalisering og trådløs teknologi?	Cyberkriminalitet	1	41%	44%
	Kompromittering af personfølsomme data	2	40%	41%
	Jeg er ikke bekymret	3	39%	34%
	Fysisk inaktivitet som følge af øget digitalisering	4	15%	13%
	Stråling fra mobilmaster	5	10%	16%
	Stråling fra trådløs teknologi i hjemmet	6	10%	16%

Respondenten har haft mulighed for at vælge mere end én af de 6 valgmuligheder, hvilket betyder at procenttallene summer op til mere end 100%. Rangeringen går fra 1 (mest hyppige bekymring) til 6 (mindst hyppige bekymring).



Corona



Corona

		2021	2020
Forventer du, som følge af dine erfaringer fra restriktionsperioden, at benytte digitale løsninger mere, når restriktionerne bliver ophævet, end du gjorde, før de blev indført?	Slet ikke	32%	33%
	I mindre grad	17%	20%
	I nogen grad	27%	26%
	I høj grad	10%	6%
	I meget høj grad	2%	1%
	Ved ikke	13%	14%
		2021	2020
Har du været udsat for cyberkriminalitet ifm. corona-restriktionerne?	Ja, jeg har været offer for cyberkriminalitet	1%	1%
	Jeg har mistanke om, at jeg har været ramt af cyberkriminalitet, men jeg er ikke sikker	2%	1%
	Der er blevet forsøgt cyberkriminalitet mod mig, men jeg fik det afværget	6%	9%
	Jeg har ikke været udsat for forsøg på cyberkriminalitet	71%	72%
	Ved ikke	21%	17%



Corona

		Rangering 2021	Andele 2021	Andele 2020
Har du oplevet et øget behov for dine digitale løsninger som følge af restriktionerne relateret til corona-udbruddet?	Jeg har ikke haft øget behov	1	49%	44%
	Har haft øget behov for at arbejde hjemme	2	26%	31%
	Har haft øget behov for digital underholdning	3	24%	32%
	Har haft øget behov for at afholde private møder/arrangementer/familiebesøg digitalt	4	21%	26%
	Har haft øget behov for hjemmeundervisning	5	19%	20%
		Rangering 2021	Andele 2021	Andele 2020
Har du set dig nødsaget til at ændre dine abonnementer eller købe nye som følge af et øget behov under corona-restriktionerne?	Nej, jeg har de samme abonnementer og produkter som før restriktionerne blev indført	1	90%	96%
	Ja, jeg har købt hurtigere bredbånd (abonnement med højere hastighed)	2	3%	1%
	Ja, har købt større mobilabonnement (mere tale eller data)	3	3%	1%
	Ja, har købt flere abonnementer (ekstra mobiltelefon eller mobilt bredbånd)	4	2%	1%
	Ja, har købt nye produkter (eksempelvis tilkøbt mobilt bredbånd)	5	2%	2%
		Rangering 2021	Andele 2021	Andele 2020
Har du oplevet problemer med dine digitale løsninger ifm. corona-restriktionerne?	Jeg har ikke oplevet nogen problemer	1	66%	67%
	Har oplevet, at wi-fi var for langsomt eller ustabil	2	20%	19%
	Har oplevet, at min bredbåndsforbindelse var for langsom eller ustabil	3	15%	16%
	Har oplevet, at tjenester, jeg brugte, manglede kapacitet (fx videomøder, videosamtaler)	4	10%	10%
	Har oplevet utilfredsstillende dækning på mobiltelefon eller mobilt bredbånd	5	8%	7%
	Har oplevet at løbe tør for data til mobiltelefon eller mobilt bredbånd	6	5%	3%

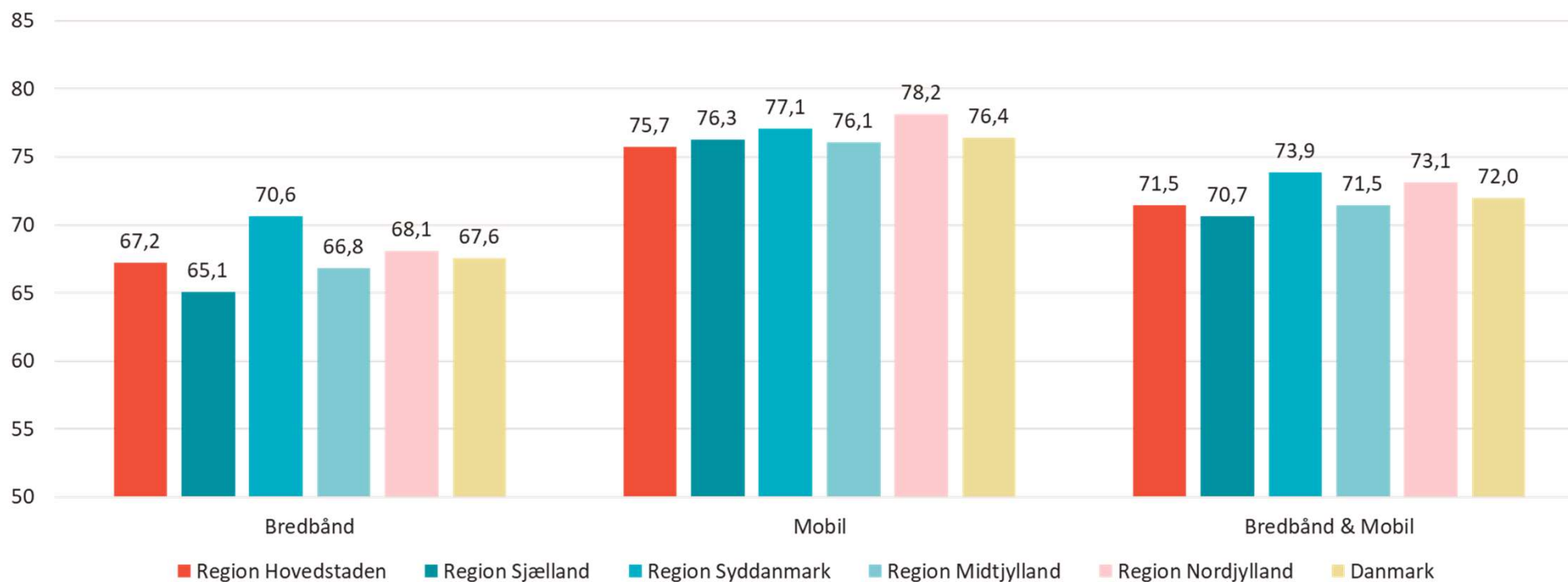
Respondenten har haft mulighed for at vælge mere end én af de 5 eller 6 valgmuligheder, hvilket betyder at procenttallene summer op til mere end 100%. Rangeringen går fra 1 (mest hyppige mangel) til 5 eller 6 (mindst hyppige mangel).

Geografiske forskelle



Tilfredshed

Tilfredshed opdelt på regioner



Kontaktinformation

EPSI RATING DANMARK

info@epsi-rating.com

www.epsi-denmark.org