



BREDBÅNDSTUDIEN 2024

HVA ER KUNDENES DOM OVER
BREDBÅNDSSELSKAPENE I NORGE?

Kundene krever stabilt og godt bredbånd, men står leveransen i stil til forventningene?

3400

Dybde-
intervjuer

Sept./Okt.
2024

Intervju-
periode

Drøyt 60

Spørsmål

Internett har blitt en integrert og uunnværlig del av vår hverdag, og bredbånd har vokst frem som en samfunnskritisk infrastruktur. I takt med digitaliseringen har forbrukernes forventninger til bredbåndstjenester skutt i været, og en rask og stabil internettforbindelse er ikke lenger et privilegium for noen, men et krav og en forventning hos alle innbyggerne. Store investeringer er gjort for å bygge et robust bredbåndsnett som kan møte dagens og fremtidens behov, men hva mener kundene i Norge om bredbåndsløstakene deres? For å finne ut av dette har EPSI intervjuet over 3400 kunder om deres opplevelser med bredbåndsløstakene i Norge.

Mens bredbåndsutbygging lenge har vært i fokus i Norge, tror vi at gode bredbåndsopplevelser vil bli stadig viktigere i årene som kommer. NKOM har igangsatt et arbeid for å etablere en effektiv markeds plass for kjøp og salg av internetttilgang, med mål om å gi kundene flere valgmuligheter. Mange kunder opplever i dag at de er låst til én bestemt bredbåndsløstaker, og manglende valgfrihet oppleveres som negativt. Dette er

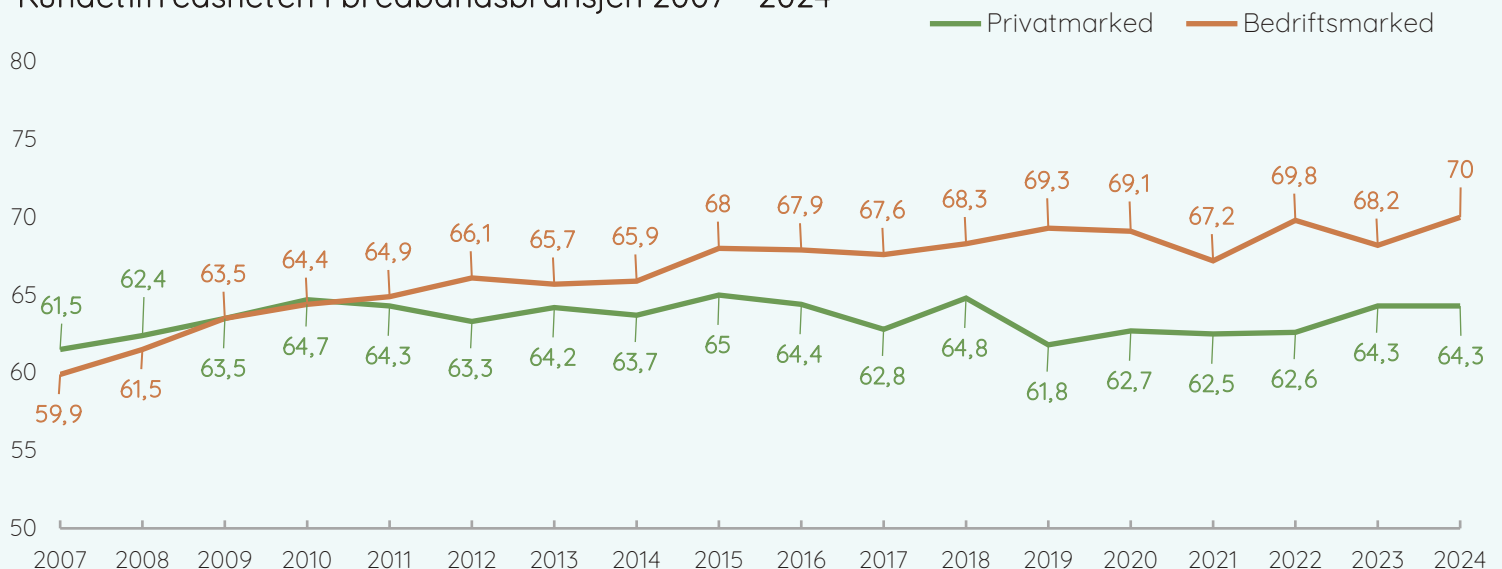
særlig relevant i en bransje hvor hele 38 % av privatkundene rapporterer misnøye med sine leverandører. Flere ville byttet internettleverandør dersom de hadde hatt muligheten til det.

Bedre og mer stabilt internett

I årets måling av bredbåndsløstakene rapporterer både privat- og bedriftskunder om forbedret hastighet og stabilitet – en utvikling som har pågått over flere år. Til tross for mange likhetstrekk på tvers av disse segmentene, viser bedriftskundene nok en gang tydelig høyere tilfredshet enn privatkundene.

Selv med kontinuerlige produktforbedringer, har tilfredshetsnivået i både privat- og bedriftsmarkedet holdt seg på omtrent samme nivå i en årrekke. Dette tyder på at bransjen nå må adressere andre elementer av kunderelasjonen. Mange opplever fortsatt problemer med internetttilgangen, og flere uttrykker misnøye med kundeservice, spesielt når det gjelder evnen til å løse problemer. Dette svekker naturligvis kundeopplevelsen og påvirker den generelle tilfredsheten negativt.

Kundetilfredsheten i bredbåndsbransjen 2007 - 2024



Hva svarer privatkundene når de får vurdere sine bredbåndsleverandører?

EPSI målingen, som i all hovedsak baserer seg på intervjuer gjennomført i september måned, viser ingen tegn til tydelige endringer i bredbåndsopplevelsen. Kundetilfredsheten er fortsatt på relativt lave nivåer, og 38% av kundene er sågar misfornøyde med deres internettleverandør.

Kunder som har bredbånd gjennom boligsameier og borettslag, uttrykker også i år en lavere kundetilfredshet enn andre kundegrupper. Disse kundene har ofte mindre innflytelse på valg av leverandør og føler derfor i større grad at både leverandøren og produktet er påtvunget.

Kort fortalt er det også i år slik at mange kunder opplever at bredbåndet koster mer enn det smaker.

Eldre kunder mindre tilfredse

En tydelig endring i årets studie sammenlignet med fjoråret er at de eldre bredbåndskundene, de over 60 år, har blitt mindre fornøyde, mens de yngre kundene, de under 45 år, rapporterer økt tilfredshet. De yngre vurderer produktkvaliteten som bedre enn tidligere, noe som slår positivt ut på kundetilfredsheten. For de eldre kundene ser vi derimot at forbedringer som økt hastighet ikke har samme effekt på kundeopplevelsen. I stedet etterspør de enklere løsninger, bedre oppfølging og

mer konkurransedyktige priser.

Lavere forventninger til kundeservice

Målingen viser at kundeservicen fra internettleverandørene har blitt dårligere. Samtidig ser vi at kundenes forventninger til servicen har falt sammenlignet med tidligere år, særlig blant de eldre kundene. En viktig årsak til dette er at rundt halvparten av alle klager ikke ser ut til å bli løst på en tilfredsstillende måte. Dette har ført til at mange norske bredbåndskunder nå har lavere forventninger til kundeservice. I tillegg oppgir flere at de hadde grunn til å klage, men valgte å la være,- kanskje fordi de føler seg usikre på om det ville føre til en løsning. Bedre kundeservice vil måtte stå sentralt i arbeidet med å styrke kundeopplevelsen i bransjen.

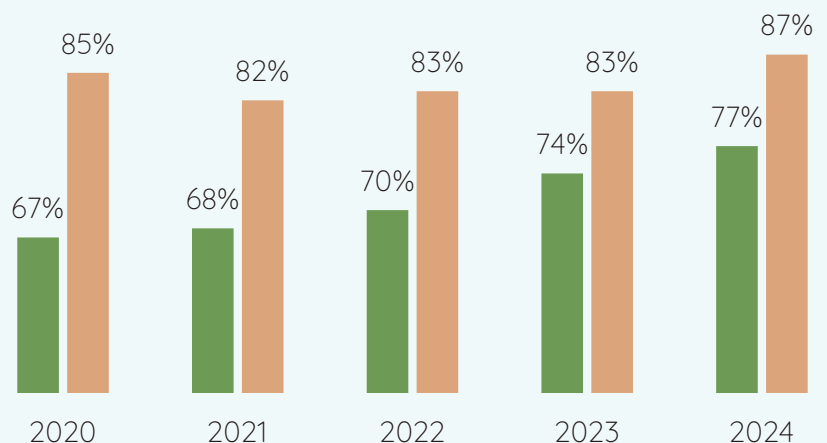
Ekstra fokus på nye kunder

Det er verdt å merke seg at bredbåndsselskapenes nyeste kunder, også i år, rapporterer lavere tilfredshet. Mange av disse kundene har hatt behov for å kontakte kundeservice, men opplever at de ikke har fått tilstrekkelig hjelp. En smidig onboarding-prosess er derfor avgjørende for å sikre en god kundereise og bygge varig lojalitet. Dette er en utfordring samtlige internettleverandører.

Synes du at bredbåndshastigheten du får fra {XX} er i henhold til avtalen?

Utvikling andel «Ja» fra 2020 til 2024

■ Privatmarked
■ Bedriftsmarked



«Selskapet med den største forbedringen i årets måling er NextGenTel»

Hvem leverer den beste bredbåndsoplevelsen?

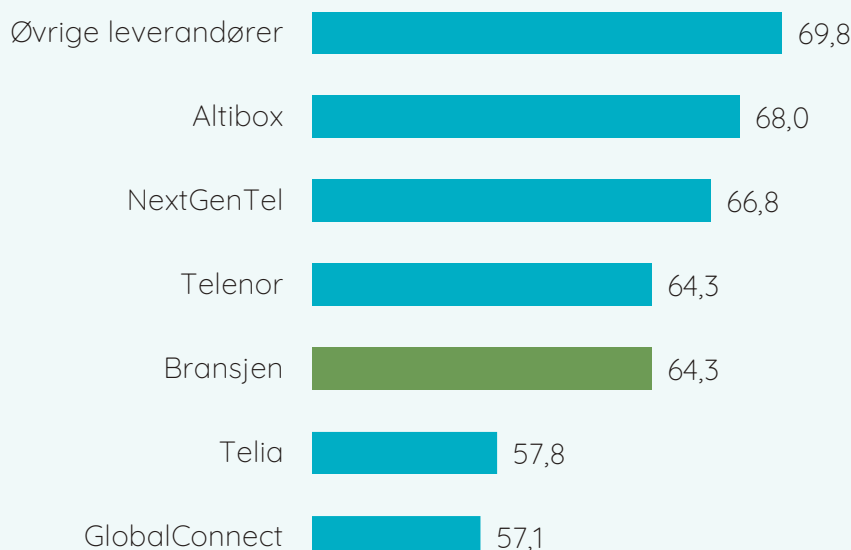
I årets måling er det gruppen med de mindre og mer regionale bredbåndstilbydere som samlet sett får de beste tilbakemeldingene. I denne gruppen ligger intervjuer med kunder av Nokab, Enivest, Tussa, Tafjord og mange flere. Denne gruppen med internettleverandører leverer i snitt et godt bredbånd til konkurransedyktige priser, og lykkes bedre enn de store nasjonale aktørene i det å komme tett på kundene og holde dem godt informert om deres kundeforhold. Når kundene først tar kontakt, opplever de dessuten servicenivået som svært tilfredsstillende.

Altibox fremstår som den beste av de navngitte aktørene, og beskrives av kundene som en pålitelig og robust bredbåndsløseleverandør med god stabilitet og rask internettaksess. En stor andel av Altibox kundene opplever at de har riktig bredbånd til sitt bruk.

Selskapet med den største forbedringen i årets måling er NextGenTel. De får betydelig bedre tilbakemeldinger fra kundene enn på lenge, og tar et solid steg opp fra fjorårets bunnplassering. Kundene rapporterer om forbedret kvalitet på bredbåndstjenesten, samt et betraktelig høyere servicenivå enn i fjor. I tillegg har NextGenTel blitt flinkere til å følge opp kundene og holde dem oppdatert, noe som samlet sett skaper en sterkere kunderelasjon.

Kundetilfredsheten til GlobalConnect har falt tydelig over det siste året, og med en skår på 57,1 befinner de seg nederst i årets måling. Resultatene viser at selskapets omdømme og renommé blant kundene har svekket seg ytterligere. Kundene har dessuten erfart en del problemer med bredbåndssaksessen det siste året, og mange føler at deres utfordringer ikke har blitt håndtert godt nok. Kundene etterlyser bedre kundeservice, mer oppfølging og tydeligere informasjon fra leverandøren.

Kundetilfredshet Bredbånd Privatmarked 2024



*Øvrige bredbåndsselskaper inkluderer kunder av Nokab, Tafjord Bredbånd, Enivest, Tussa, 3net og mange flere

Hvor fornøyde er norske bedrifter med deres bredbåndsselskaper?

Årets måling av bredbåndsselskaper i bedriftsmarkedet viser en framgang på 1,8 poeng, og en skår på 70 er det beste resultatet i målingens historie. Kundetilfredsheten i bedriftssegmentet ligger dermed betydelig høyere enn i privatmarkedet. Økt opplevd kvalitetsopplevelse av stabilitet, hastighet og wifi, sammen med forbedringer i kommunikasjon og kundeoppfølging, har bidratt til denne positive utviklingen i kundetilfredshet.

Sjeldnere kontakt mellom kunde og leverandør

En trend vi ser i flere av bransjene EPSI måler, er at det generelt er blitt mindre kontakt mellom kunde og leverandør. Dette gjelder også i bredbåndsbransjen. I 2019 svarte 51 % av bedriftene at de hadde vært i kontakt med sin leverandør det siste året, mens dette tallet nå har falt til 39 %. Dette kan bety at tjenestene har blitt mer stabile og pålitelige de siste fem årene, og at det dermed er færre grunner til å ta kontakt med leverandøren.

Likevel ser vi at kundetilfredsheten blant de som har vært i kontakt med sin leverandør ikke skiller seg i nevneverdig grad fra de som ikke har vært i kontakt. Dette er et uvanlig funn, for de fleste EPSI studiene

viser at kunder som har vært i kontakt med sine leverandøren er mer tilfredse. Dette tyder på at det fortsatt er rom for forbedring innen kundeservice.

Konkurransen om kundene

Konkurransen i bredbåndsmarkedet ligner på mobilbransjen, men studien viser mindre utgående salgsaktivitet blant bredbåndsselskaper. Likevel har 58 % av bedriftene blitt kontaktet av konkurrerende bredbåndsselskaper det siste halvåret. Med andre ord, for mange bedrifter er det større sannsynlighet for å bli kontaktet av en konkurrent enn av sin egen leverandør i løpet av året.

Hovedutfordringen fremover

En viktig oppgave for bredbåndsbransjen fremover er å forbedre opplevelsen blant de mindre bedriftene i Norge. Til tross for at produktene har blitt bedre og mer stabile, viser undersøkelsen at mindre bedrifter oftere opplever problemer med internettforbindelsen. Disse kundene er i større grad avhengige av kundeservice og oppfølging, ettersom de ofte mangler tilstrekkelig teknisk kompetanse in-house, og klager derfor mer.

Kundetilfredshet i forhold til antall ansatte i bedriften:



45%

Av kontakten de minste bedriftene har med sin leverandør er klagehenvendelser. Tilsvarende tall for de største bedriftene er 22%.

De mellomstore og spesielt de største bedriftene i Norge er generelt godt fornøyde med sine bredbåndslleverandører. Disse bedriftene får ofte mer oppmerksomhet og bedre oppfølging fra leverandørene. Mange oppgir at de har egne kontaktpersoner hos leverandøren, og disse bedriftene er tydelig mer tilfredse enn de som ikke har det. Det er imidlertid verdt å merke seg at andelen som oppgir at de har en kundeansvarlig, fortsetter å synke.

NTE Telekom på topp også i år

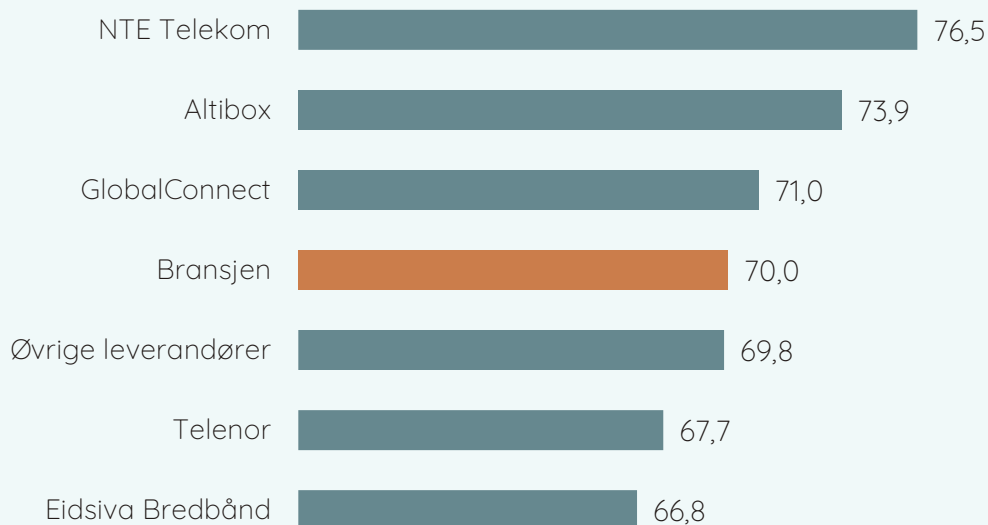
Som i fjor er det NTE Telekom som mottar de beste tilbakemeldingene i denne undersøkelsen. Med en solid skår på 76,5 klarer NTE å opprettholde det høye nivået fra fjorårets måling. De leverer et stabilt og pålitelig produkt, og kundene setter pris på NTEs lokale forankring, noe som gir dem en fordel når det gjelder nærhet til kundene. De er proaktive, holder kundene godt informert og tar initiativ til å forbedre kundeforholdet. NTE er dessuten dyktige på å skape gode bredbåndsopplevelser blant både de store, mellomstore og små bedriftene.

GlobalConnect er det selskapet som kan skilte med den største forbedringen over det siste året, og leverer nå en produktkvalitet på linje med Altibox og NTE. Kundene opplever at de får mer bredbånd for pengene enn i fjor, men etterlyser fortsatt bedre kundeservice og mer proaktiv oppfølging.

Eidsiva Bredbånd har hatt en sterk fremgang fra i fjor, men havner likevel nederst i årets EPSI måling. Selv om bredbåndskvaliteten har forbedret seg betydelig de siste årene, etterlyser kundene fortsatt bedre oppfølging og kundeservice. Samtidig opplever mange at prisene ikke er konkurransedyktige nok sammenlignet med resten av bransjen, noe som gjør at bredbåndsopplevelsen ikke helt leverer på kundenes forventninger.

«Kundene anerkjenner NTE's lokale forankring, noe som gir dem en fordel i det å komme tett på kundene»

Kundetilfredshet Bredbånd Bedriftsmarked 2024



*Øvrige bredbåndsselskaper er mindre selskaper som blant annet Telia, Eninvest, Eviny, Tussa, med flere

Nøkkeltall bredbåndstudien

Bredbåndstudien privatsegment 2024



87%

Opplever å ha riktig bredbånd til sitt bruk



36%

Har tatt kontakt med sin bredbåndslleverandør i løpet av det siste året



85%

Syntes at fakturaene er lette å forstå



76%

Abonnerer på strømmetjenester som Netflix, Tv2 Play, HBO, Viaplay osv.



19%

Vurderer å bytte bredbåndslleverandør det kommende året

Bredbåndstudien bedriftssegment 2024



50%

Oppgir å ha mottatt informasjon fra leverandøren i løpet av de siste 6 månedene



16%

Oppgir at de har en fast kontaktperson hos leverandøren sin



31%

Benytter seg av selvbetjeningsløsninger til leverandøren



58%

Har blitt kontaktet av en konkurrerende leverandør som vil selge inn en ny bredbåndsløsning



18%

Vurderer å bytte bredbåndslleverandør det kommende året



Ønsker du mer innsikt fra studien?

Denne rapporten er en oppsummering av en større datainnsamling blant 3400 bredbåndskunder i privat- og bedriftssegmentet. Undersøkelsen omfatter en rekke spørsmål, fritekstsvaer, og analyser som ikke alt er beskrevet i dette sammendraget.

Vi kan blant annet tilby en dashbordløsning hvor du som kunde får resultater på alle spørsmål, historisk utvikling, fritekstsvaer og mulighet for å sammenligne med andre aktører i bransjen.

Ønsker du mer innsikt og detaljerte tall per aktør i undersøkelsen, eller kanskje din bedrifts helt unike kundeundersøkelse tilpasset din bransje? Ta gjerne kontakt med oss:

Kontakt:

Fredrik Høst, Daglig leder
fredrik.host@epsi-norway.org
+47 48 86 76 01

Sindre Brochmann, Senior forretningsutvikler
sindre.brochmann@epsi-norway.org
+47 45 87 01 92

Ønsker du å lese mer om EPSI kan du gjøre det her: [Om EPSI](#)

Ønsker du å lese mer om hvordan vi måler kundetilfredshet finner du dette her: [Om kundetilfredshet](#)