



TV- OG STRØMMETJENESTER 2024

HVOR FORNØYDE ER TV- OG
STRØMMEKUNDENE I NORGE?

TV-markedet i endring: Strømmetjenester setter standarden for brukeropplevelsen

2200

Intervjuer

Aug/Okt
2024

Intervju-
periode

Drøyt 60

Spørsmål

TV-underholdning er en viktig del av hverdagen for mange, men både hvordan og hva vi ser på TV har endret seg de siste årene. Ifølge tall fra Nkom har antallet husstander med tradisjonelle TV-abonnementer i Norge har gått ned. EPSI målingen har over mange år vist at stadig flere TV-abonnenter anser strømmetjenester som en fullverdig erstatning for tradisjonell TV. Det fremkommer også at andelen bredbåndskunder med tilgang til én eller flere strømmetjenester har økt fra 70% i til 76% over de siste tre årene. Disse forandringene påvirker kundenes forventninger og preferanser knyttet til TV-underholdning.

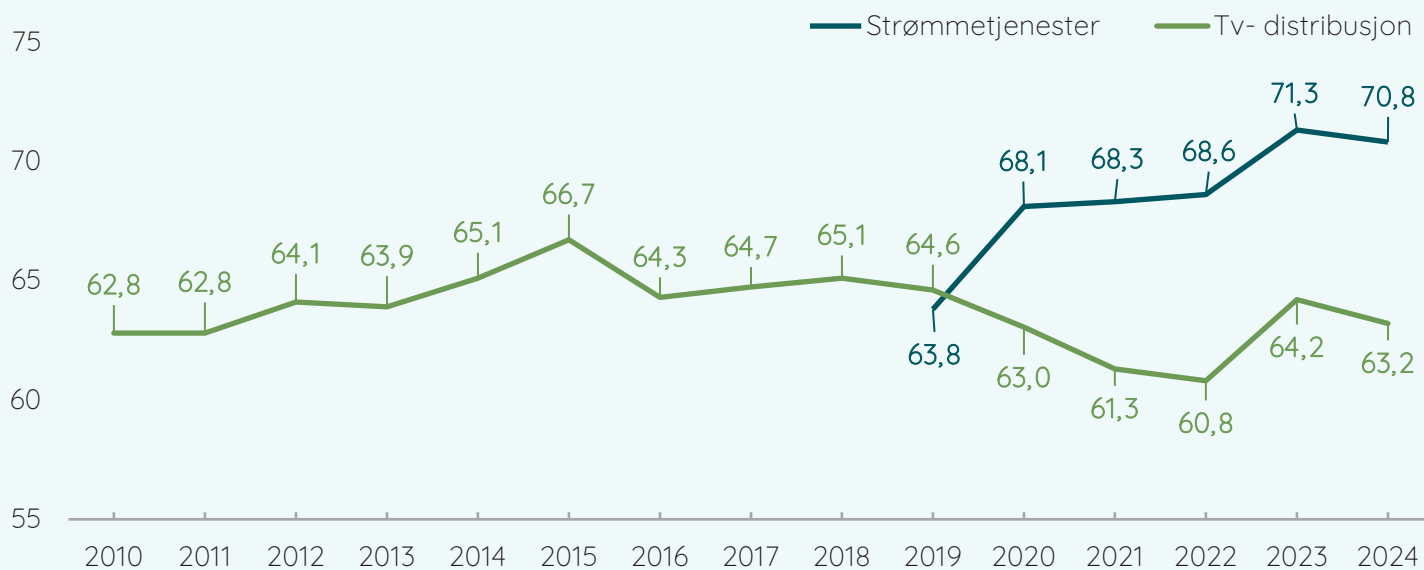
I løpet av høsten har EPSI gjennomført en ny måling som kartlegger hva kundene mener om deres leverandører av TV- og strømmetjenester. Studien viser ingen større endringer i kundetilfredsheten, noe som igjen betyr at er nordmenn fortsatt vesentlig mer

fornøyde med strømmeabonnementene enn med TV-abonnementene. Dette skyldes hovedsakelig at strømmetjenester i større grad innfrir kundenes behov gjennom å tilby et bredt utvalg av innhold, enkle brukergrensesnitt og fleksible avtaler. Kombinasjonen av fleksibilitet og konkurransedyktige priser gjør at strømmekundene føler de får bra med verdi for pengene.

Med en gjennomsnittsskår på 63 er tilfredsheten blant TV-distributørene relativt svak. Hele 40 % av kundene mener at TV-tjenesten ikke møter deres behov godt nok, og 22 % av kundene vurderer å si opp abonnementet. Mange kunder opplever at TV-distributørene tilbyr TV-pakker som gir for lite kvalitetsunderholdning for pengene.

Blant strømmetjenestene er det strømmegiganten Netflix som får den aller beste tilbakemeldingen i årets måling, mens Altibox toppet listen over TV-distributørene.

Kundetilfredsheten med TV- og strømmetjenestene 2010-2024



Lunken tilbakemelding: TV-distributørene må ta grep for å styrke kundeopplevelsen

EPSI undersøkelsen avdekker nok en gang at tilfredsheten med TV-distributørene i Norge er lunken, noe som signaliserer at de sliter med å innfri kundenes behov for TV-underholdning. Også i årets undersøkelse er det mange TV-kunder som større fleksibilitet og frihet i det å velge kanaler. Flere aktører forsøker å møte dette behovet gjennom poengsystemer som gir kundene noe mer valgfrihet. Selv om bruken av slike systemer øker, er det mange som synes at valgmulighetene i poengsystemet er for begrenset. Her er det utvilsomt fortsatt rom for forbedringer, for kundenes tilbakemelding er veldig klar; de ønsker økt fleksibilitet og mer personalisering av TV-innholdet.

Underholdningstips

Norske TV-abonnenter har tilgang til et bredt spekter av kanaler og variert innhold, noe som kan gjøre det vanskelig å bestemme seg for hva man skal se. Her har TV-distributørene en unik mulighet til å vise at de forstår sine kunder ved å komme med relevante tips og anbefalinger. Bare 40 % av TV-kundene oppgir at de mottar slike tips, men de som gjør det er betydelig mer fornøyde enn de som ikke mottar anbefalinger. TV-distributørene oppleves som ganske passive i sin kunderelasjon, men ved å komme med underholdningstips anbefalinger viser

de at de bryr seg om kundene – noe som vil styrke tilfredsheten. Gode underholdningstips, når de blir gjort riktig, vil kunne skape både begeistring og lojalitet hos kundene.

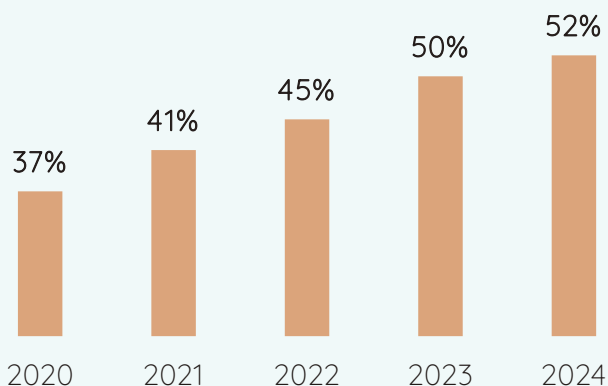
Sviktende servicenivå

Undersøkelsen avdekker videre at servicenivået blant TV-leverandørene har blitt vesentlig dårligere det siste året, spesielt når det gjelder responstiden på henvendelser. Sammenlignet med andre sektorer, som for eksempel mobilbransjen, ligger servicenivået i TV-bransjen på et tydelig lavere nivå. Gode kundeopplevelser er avhengig av god og effektiv kundeservice, og dette er enda et område hvor TV-leverandørene må gjøre forbedringer.

Bruken av TV-apper er høy, men etter flere år med gradvis forbedring i brukervennligheten, viser årets undersøkelse en negativ utvikling. Dette skyldes ikke nødvendigvis at appene har blitt dårligere, men snarere at kundenes forventninger har økt, særlig i lys av erfaringene fra strømmetjenester. Det som var godt nok i fjor, oppleves ikke nødvendigvis som tilfredsstillende i dag. Strømmetjenester som Netflix setter standarden for enkelhet og et intuitivt design, noe som betyr at TV-leverandørene må fortsette å utvikle sine brukergrensesnitt for å møte kundenes krav og behov.

Anser du strømmetjenestene som en fullverdig erstatning for Tv-tjenesten?

Andel som har svart «ja»



70%

Av kundene oppgir at de har tilgang til strømmetjenester via sin Tv-leverandør. Opp fra 65% i fjor.

49%

Abonnerer på strømmetjenester utover det man har tilgang til via sin Tv-leverandør. Ned fra 55% i fjor.

«Altibox lykkes bedre enn sine konkurrenter på å komme med anbefalinger om filmer, serier og annen underholdning»

Altibox på topp, Allente på bunn

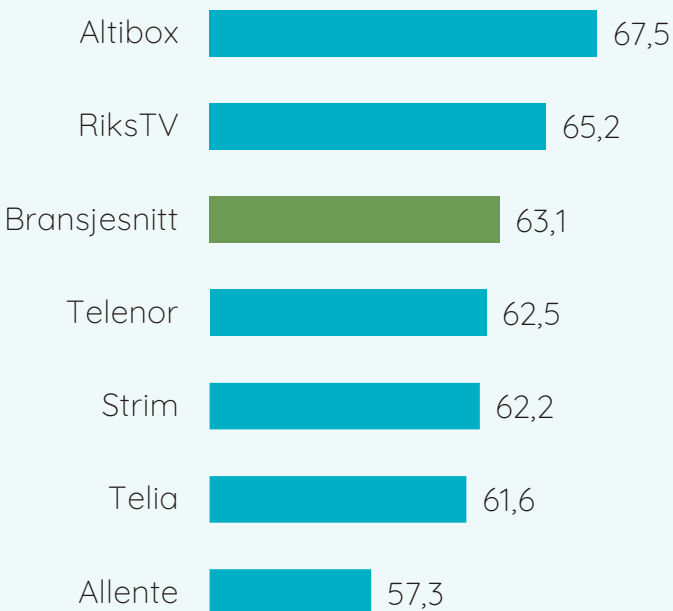
Årets kundetilfredshetsstudie av TV-distributørene i Norge viser at flertallet av aktørene får en noe dårligere tilbakemelding enn på samme tid i fjor. Altibox skiller seg imidlertid ut med en skår på 67,5, noe som gjør dem til bransjevinneren i årets undersøkelse. Selv om 67,5 ikke er en spesielt høy skår sammenlignet med nivåene fra strømmebransjen, så er Altibox bedre enn sine hovedkonkurrenter på å møte kundenes forventninger og behov. Produktkvaliteten er stabil og god, det er relativt enkelt å være kunde, og kundeservicenivået er tydelig høyere enn hos konkurrentene. Altibox lykkes dessuten bedre enn sine konkurrenter på å komme med anbefalinger om filmer, serier og annen underholdning, noe som bidrar til å heve

helhetsinntrykket ute blant kundene.

Telia fortsetter sin positive utvikling, og kan vise til en 8-poengs forbedring i kundetilfredsheten over de siste tre årene. Kundene opplever forbedringer både i forhold til innhold, valgfrihet og tjenestens stabilitet.

Mens Telia viser fremgang, faller Allente tydelig tilbake i denne undersøkelsen. Med et resultat på 57,3 har Allente de minst fornøyde kundene. Kundene opplever at både valgfriheten og innholdet i TV-pakken ikke er god nok. Det er også en del kunder har hatt tekniske problemer som har ført til økt ustabilitet i TV-tjenesten. I tillegg er det mange som påpeker at kundeservicen har blitt dårligere, noe som ytterligere forsterker den negative opplevelsen.

Kundetilfredshet TV-leverandører 2024



Netflix er kundenes favoritt når det gjelder strømmetjenester

Årets måling viser at nordmenn fortsatt er godt fornøyde med sine strømmeleverandører. Strømmekundene rundt om i Norge opplever at de får tilgang på mye innhold av god kvalitet, og at disse tjenestene er både enkle og brukervennlige.

Hvorfor abonnerer kundene?

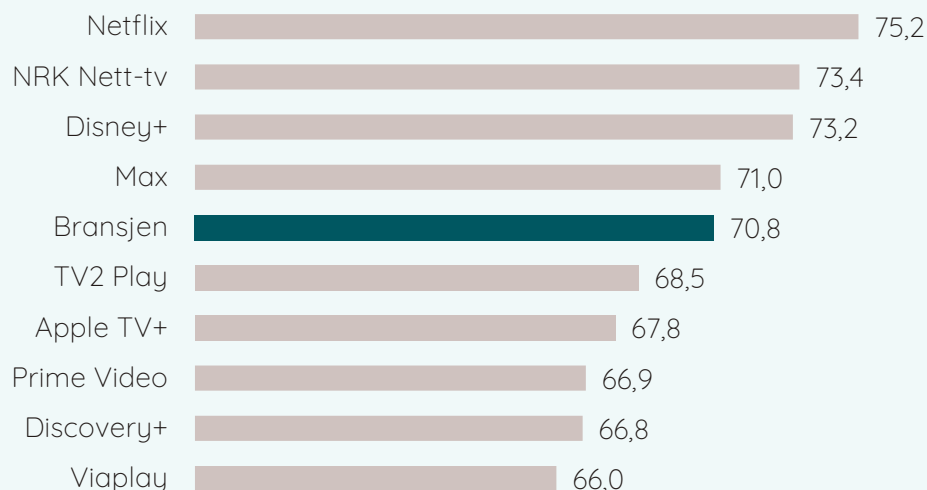
I intervjuene spørres det om hvorfor kundene abonnerer på de aktuelle strømmetjenestene. Hovedårsaken til at nordmenn har et eller flere strømmeabonnement er i all hovedsak at de ønsker tilgang på gode serier og filmer. 70% av de spurte svarer at hovedårsaken er gode serier, mens 59% svarer gode filmer. Innholdstilbudet hos de ulike aktørene varierer, og strømmeleverandørene dekker noe ulike behov. Mens Netflix-kundene i all hovedsak er abonnenter på grunn av strømmegigantens serie- og filmtilbud, ses det at f.eks. Discovery+ i større grad velges på grunn av gode reality-serier og dokumentarer. TV2 Play utmerker seg på sport, mens NRK Nett-tv i stor grad brukes for deres gode dokumentarer og norskspråklig innhold.

Netflix til topps, Viaplay på bunn

Netflix fortsetter fremgangen, og med en kundetilfredshet på 75,2 kan selskapet skilte med å ha de mest fornøyde strømmekundene i Norge. Det er spesielt brukervennligheten til Netflix som skiller dem fra konkurrentene, men også stabiliteten på tjenesten og bredden på innholdet er best i klassen.

NRK Nett-TV faller litt tilbake fra i fjor, men er fortsatt en populær tjeneste. Selv om kvaliteten på innholdet er bra, vurderes bredden i innholdstilbudet som noe svakere enn i 2023. Brukervennligheten vurderes også som noe dårligere enn i fjor, og ligger med det noen knepp bak Netflix og Disney+ på dette området. Mens Netflix, Disney+ og TV2 Play får bedre tilbakemeldinger fra kundene, er tilbakegangen størst for Discovery+ og Viaplay. Det er Viaplay som får det svakeste resultatet. Selv om brukervennligheten og stabiliteten på tjenesten er bra og at mange opplever Viaplay som gode på sport, er Viaplay i følge kundene vesentlig mindre konkurransedyktig på pris enn sine konkurrenter.

Kundetilfredshet strømmetjenester Norge 2024





Ønsker du mer innsikt fra studien?

Denne rapporten er en oppsummering av en større datainnsamling der det er gjennomført 2200 intervjuer rundt TV- og strømmeopplevelsen. Undersøkelsen omfatter en rekke spørsmål, fritekstsvar, 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, fritekstsvar 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](#)