

Kundetilfredshet 2017	Endring fra 2016
69,7	-1,7
62,8	-1,6
62,8	-2,2
60,9	-0,7
60,2	-2,1
58,6	-1,7

Bedriftsmarked
Leverandør
Powertech
Altibox
Broadnet
Bransjesnitt
Øvrige bredbåndsleverandører*
Telenor

Kundetilfredsheten Bredbånd 2017

30-10-2017 07:30 CET

Mange er utilfreds med bredbåndstjenesten

Nordmenns tilfredshet med bredbåndsleverandørene fortsetter å falle og nærmer seg kritisk lave nivåer. Hvordan vi bruker bredbåndet har forandret seg kraftig de siste årene, og bredbåndskundene mener nå at internett tjenesten i mindre grad enn før møter deres forventninger. Lojaliteten daler enda mer, og målingen viser at flere internettleverandører har en kundemasse som er svært lite lojal.

EPSI Rating legger i dag frem resultatene fra en omfattende måling av kundeopplevelsen med bredbåndsleverandørene i Norge. Studien baserer seg

på ca 2400 dybdeintervjuer med privatpersoner og bedrifter rundt om i Norge.

Altibox best for 8. gang på rad

Blant de målte bredbåndstilbyderne er det kundene til Altibox som nok en gang er de mest fornøyde.

- Altibox-kundene er godt fornøyde med bredbåndets stabilitet og hastighet, og de opplever i stor grad at de har riktig bredbånd til deres bruk, sier Fredrik Høst i EPSI Rating. Det er Get som kommer dårligst ut blant de målte aktørene, men Canal Digital og gruppen med øvrige bredbåndsløseleverandører har også tydelige utfordringer med å skape gode bredbåndsopplevelser.

Fiber gir den beste brukeropplevelsen

Målingen avdekker en tilbakegang for hele bransjen, og leverandørene har utfordringer med å leve opp til kundenes forventninger. - Flere og flere bredbåndskunder abonnerer på strømmetjenester og dette stiller økte krav til bredbåndets kapasitet. Hvorvidt bredbåndsopplevelsen blir god avhenger av om man har et bredbånd som er tilpasset husstandens bruk, sier Høst.

Hver femte strømmekunde opplever at bredbåndslinjen ikke er god nok til at strømmetjenestene fungerer tilfredsstillende. Studien viser at tilfredsheten blant kundene som abonnerer på strømmetjenester er lavere enn blant de som ikke gjør det. Det er dog store forskjeller mellom internettleverandørene, og ikke overraskende viser analysen at fiberoppkobling gir den beste strømmeopplevelsen.

Svekket renommé

Nordmenn klager fortsatt relativt mye på bredbåndet, og andelen klager er høyere enn i fjor. Klagene dreier seg i all hovedsak om ustabilitet og tregt internett, men det er også relativt mange klager som omhandler problemer med det trådløse hjemmenettet. - Bredbåndet er viktig for folk flest, og når det ikke fungerer som forventet så skaper det irritasjon og misnøye, fortsetter Høst.

Bedriftene er tilfredse

Norske bedrifter har en langt bedre opplevelse av sine bredbåndsløseleverandører enn hva privatkundene har. Bedriftene opplever at både hastigheten og stabiliteten på bredbåndet er bedre enn hva privatkundene gjør. Blant de målte aktørene i bedriftsmarkedet er det PowerTech Information Systems som også i år har de mest tilfredse kundene.

De har levert en stabil god bredbåndsopplevelse over mange år. Altibox presterer også godt, og også de leverer en kundeopplevelse som ligger godt over bransjesnittet.

Et mer detaljert sammendrag fra studien finnes på www.epsi-norway.org

EPSI Rating Norge er en leverandør av kundetinnsikt, og er av mange ansett som en ekstern revisor av kundemassen. EPSI samler inn, analyserer og formidler informasjon om kunders forventninger, opplevd kvalitet og verdivurdering av produkter og tjenester. Selskapet er en del av EPSI Rating Group som gjennomfører kundetilfredshetsstudier i hele Norden og i en rekke andre europeiske land.