

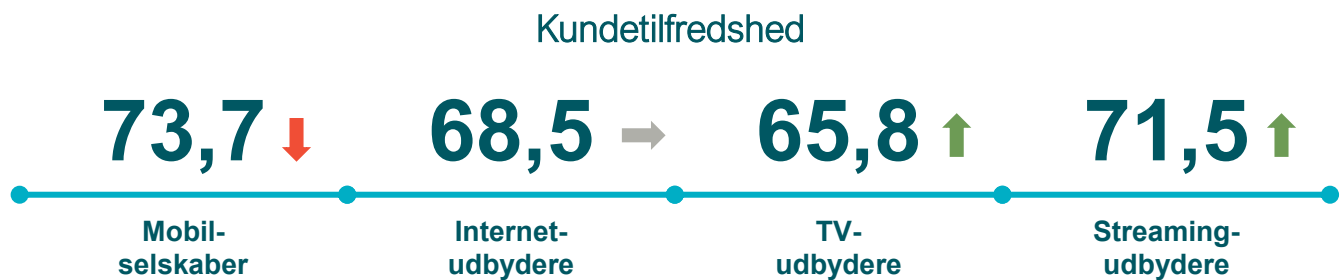
A magnifying glass with a wooden handle is positioned over a target with concentric circles. A red arrow points to the bullseye. The background is light blue with several white icons of people in business attire. The bottom of the image transitions into a dark teal background.

TELEKOM B2C 2026

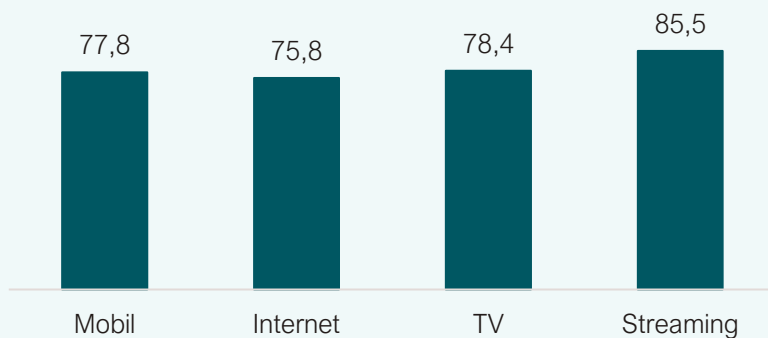
Kundetilfredsheden med TV- og streamingudbydere stiger, mens mobilsekskaberne oplever tilbagegang

Kundetilfredsheden med TV- og streaming-udbydere stiger, mens mobilselskaberne oplever tilbagegang

EPSI Rating præsenterer nu årets branchetal for telekom. Vi stiller skarpt på relevante resultater for både mobilselskaber, internet-, TV- og streaming-udbydere.



FIGUR 1 Forventer stadig at være kunde om et år



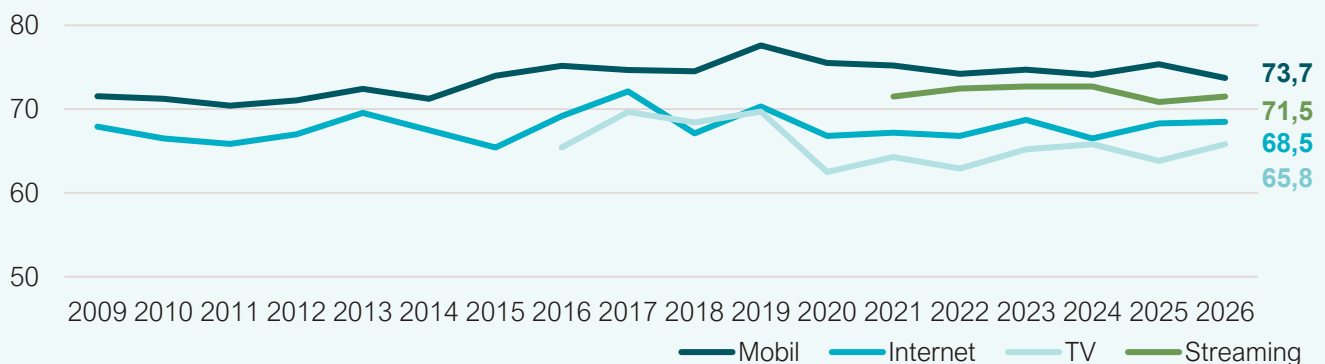
Kunderne forventer at være kunde om et år

Loyaliteten til mobilselskaberne, internet- og streamingudbyderne falder i 2026 sammenlignet med 2025. Særligt mobilselskaberne oplever tilbagegang med fald på 2,5 indkspoint. Loyaliteten til streamingsudbyderne er væsentlig højere sammenlignet med resten af telekom.

Forskellige udviklinger i kundetilfredsheden på tværs af telekom

I 2026 ser vi forskellige tendenser i kundetilfredsheden. Tilfredsheden med TV-udbydere stiger 2,0 indekspoint og udligner faldet fra sidste år. Ligeledes ser vi en stigning i tilfredsheden med internet- og streamingsudbydere på hhv. 0,2 og 0,7 indekspoint. Tilfredsheden med mobilselskaber falder med 1,6 indekspoint. Overordnet er der en tendens til, at de forskellige segmenter inden for telekom nærmer sig hinanden i 2026 sammenlignet med 2025.

FIGUR 2 Historisk udvikling for kundetilfredsheden i telekom (mobil, internet, tv og streaming)



Telenor og YouSee bryder den faldende tendens

General tilbagegang i kundetilfredshed

Kundetilfredsheden for mobilseleksaberne falder i gennemsnit med 1,6 indekspoint til en score på 73,7 i 2026. Mobilkunderne er nu i gennemsnit kun 'tilfredse' sammenlignet med sidste år, hvor de i gennemsnit var 'meget tilfredse'.

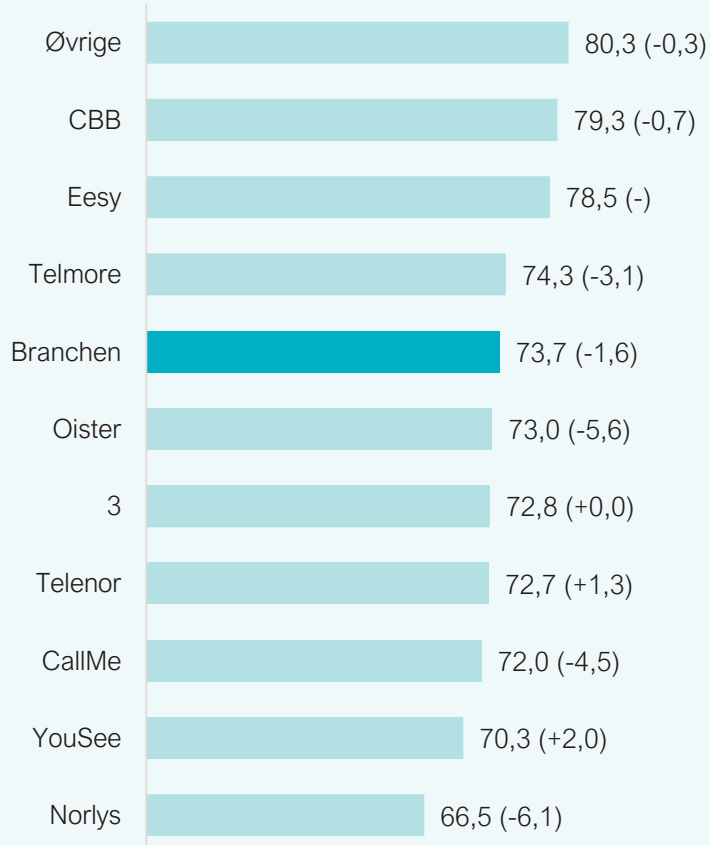
CBB Mobil, som vandt sidste år, er stadig det højest rangerede navngivne selskab i årets EPSI branchestudie for mobilkunder.

Flere af mobilseleksaberne falder i kundetilfredshed

Norlys er det selskab med størst tilbagegang i kundetilfredsheden. Selskabet falder med 6,1 indekspoint til 66,5, hvilket placerer Norlys på en sidstaplads i årets måling. Det er den laveste kundetilfredshed målt i perioden efter 2023, hvor opkøbet af Telia blev annonceret. Derudover falder Oister, CallMe og Telmore betydeligt, med hhv. 5,6, 4,5 og 3,1 indekspoint.

"Kundetilfredsheden hos mobilseleksaberne er faldet det seneste år, og kun to selskaber har 'meget tilfredse' kunder i 2026. Flere aktører går væsentligt tilbage, men Telenor og YouSee bryder de seneste års tendens og går frem." siger Anders Schriver, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

FIGUR 3 Kundetilfredshed – Mobilseleksaber 2026



Note: "Øvrige" udgør en samling af de selskaber, hvor der ikke er et tilstrækkeligt antal svar til at publicere et validt resultat.

Indsigter fra studiet

Pris, dækning samt hastighed og mængde er stadig vigtigste købskriterier for privatkunderne

76%

76% mener, at pris er relevant, når de skal vælge mobilselekskab. På trods af et fald på 4%-point siden 2025 er pris fortsat det vigtigste købskriterie blandt mobilkunderne. Derudover svarer 51% netværksdækning, mens 36% svarer, at datahastighed og mængde, er relevant, når de skal vælge mobilselekskab. Særligt vigtigheden af kundeservice, digital selvbetjening og mulighed for at bundle produkter stiger, men rangordenen er uændret fra 2025.

74,2

Selskaberne lever i mindre grad op til kundernes forventninger

Mobilseleksaberne lever i mindre grad op til kundernes forventninger med et fald på 1,5 indekspoint i årets måling sammenlignet med 2025. Niveauet er fortsat højt sammenlignet med andre brancher i EPSIs målinger.

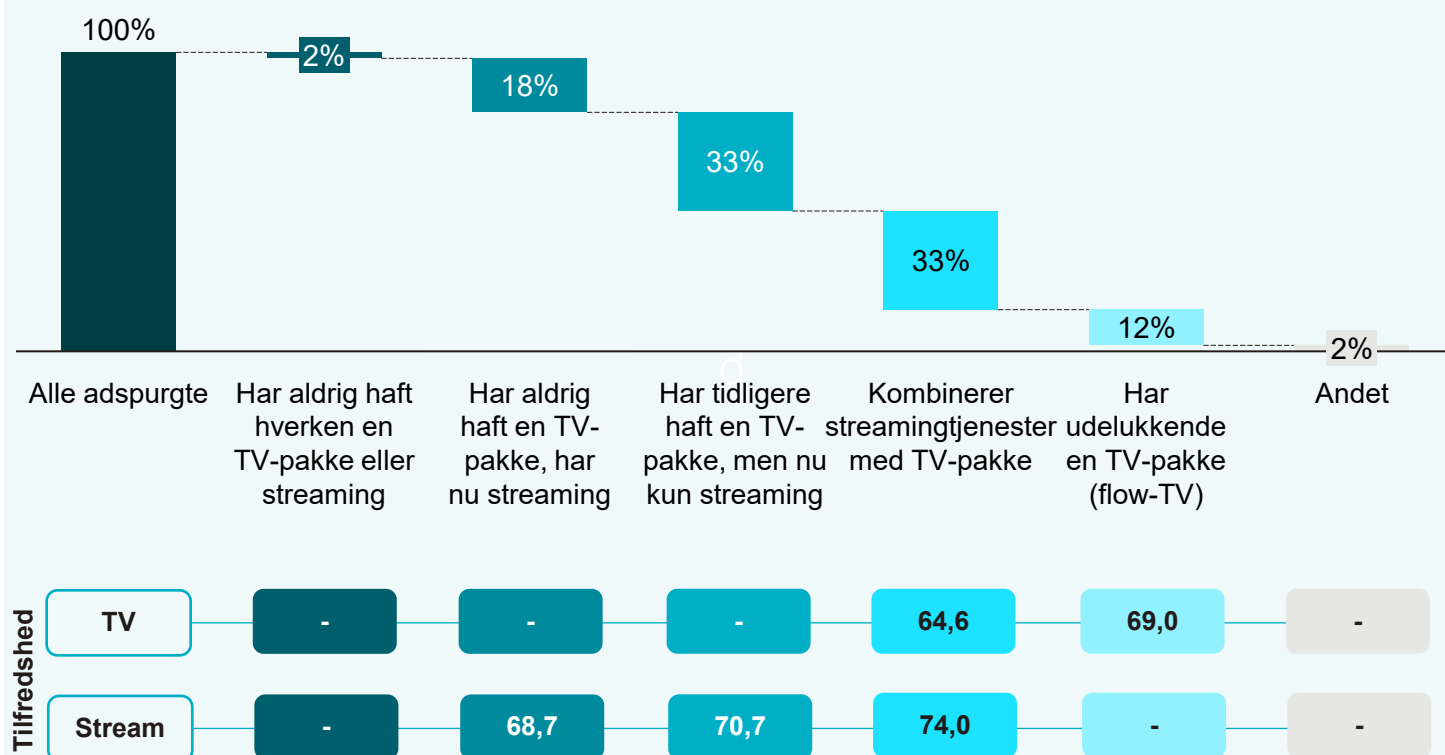
Danskerne vælger steaming

Fremgang i andel, der streamer og tilbagegang i kunder med TV-pakke

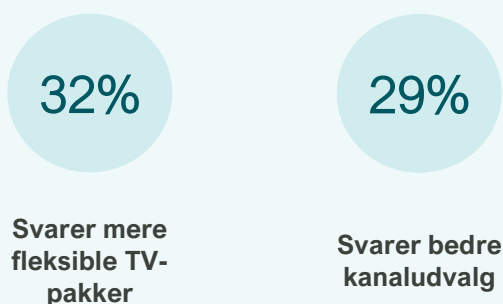
Når vi zoomer ind på TV- og streamingkunderne i årets EPSI branchestudie, ser vi generelt en stigende tilfredshed. Blandt kunder, der kombinerer TV-pakke og streamingtjenester stiger tilfredsheden med TV-udbyderen med 1,5 indekspoint og streaming-udbyderen med 1,3 indekspoint. Endvidere ser vi en flot fremgang på 3,6 indekspoint sammenlignet med 2025 for de kunder, som udelukkende har en TV-pakke.

I 2026 stiger andelen af kunder, som både vælger TV-pakke og streamingtjenester med 1%-point. Samtidig vælger flere, der tidligere har haft en TV-pakke, at de nu udelukkende har streaming (+3%-point), mens andelen af kunder, der udelukkende har en TV-pakke er faldet med 4%-point sammenlignet med 2025.

FIGUR 4 Andele, der har TV, streaming eller begge dele



FIGUR 5 Faktorer, der kan få eller har fået danskerne til at skifte TV-udbyder



Købskriterier ved valg af TV-udbyder

Der er flest TV-kunder (64%), som svarer, at prisen kan få eller har fået dem til at skifte TV-udbyder. Udover prisen, viser resultaterne, at det også handler om fleksible TV-pakker og kanaludvalget. 32% svarer, at mere fleksible TV-pakker kan få eller har fået dem til at skifte TV-udbyder, mens 29% svarer bedre kanaludvalg.

Til gengæld vurderes faktorer som brand (godt omdømme) og digital selvbetjening som mindre betydningsfulde.

Wao vinder igen

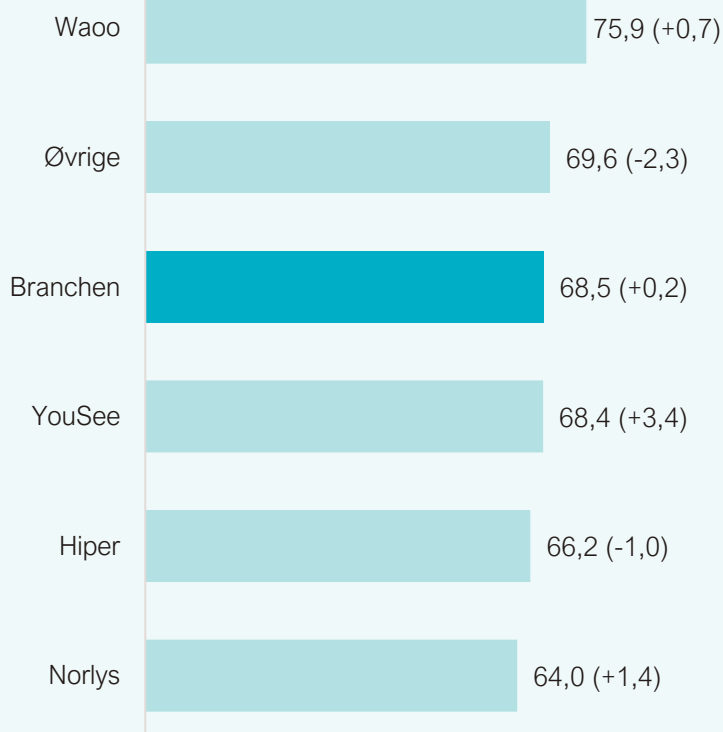
Wao vinder for tredje år i træk

Wao vinder igen og opnår i år en kundetilfredshedsscore på 75,9 (+0,7). Wao er det eneste af de navngivne selskaber i branchestudiet, der har 'meget tilfredse' kunder.

Flot fremgang for YouSee og Norlys

Branchen stiger til 68,5 (+0,2), hvilket er beskedent sammenlignet med sidste års fremgang på 1,8 indekspoint. Højdespringerne er YouSee og Norlys, som stiger med hhv. 3,4 og 1,4 indekspoint. Det er flot særligt, når man sammenligner med branchen, som er tæt på uforandret.

FIGUR 5 Kundetilfredshed – Internetleverandører 2026



Note: "Øvrige" udgør en samling af de selskaber, hvor der ikke er et tilstrækkeligt antal svar til at publicere et validt resultat.

Indsigter fra studiet

61,8

Konkurrencedygtighed på pris i forhold til det kunderne får

Konkurrencedygtigheden på pris stiger i år med 1,2 indekspoint sammenlignet med sidste år. Prisen er en særlig vigtig parameter, da pris er det mest relevante tema, når kunderne skal vælge internetudbyder – det svarer 75%.

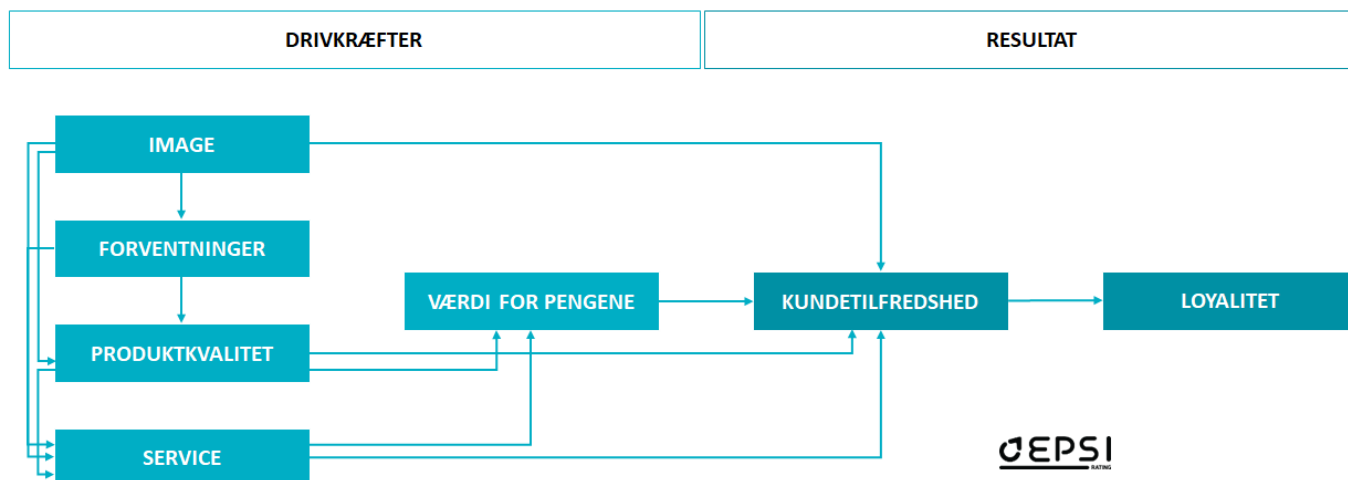
71,2

Oplevet kvalitet af wi-fi i hjemmet

Vurderingen af den oplevede kvalitet af wi-fi forbliver uændret sammenlignet med 2025. Stabilitet/kvalitet i internetforbindelsen vurderes af 63% som værende en vigtig parameter, når kunderne skal vælge internetudbyder.

OM STUDIET

EPSI-modellen



Publiceringsdato

Branchestudiet publiceres d. **5. oktober 2026**.

Om EPSI Rating

EPSI Rating har målt kundetilfredsheden i Danmark siden 1999 på tværs af en række brancher, herunder telekom.

EPSI Rating Danmark er en del af EPSI Rating Group, der udfører uafhængige og regelmæssige målinger af kundetilfredshed i forskellige brancher i de nordiske lande og i flere andre europæiske lande (i Sverige hedder vi Svenskt Kvalitetsindex - SKI).

Handlingsorienterede indsigter til forbedring af kundetilfredshed!

Om studiet

Undersøgelsen af kundetilfredsheden i den danske telekom-sektor (mobil, tv, streaming, internet) er baseret på 1012 interviews med danske privatkunder. Interviewene er gennemført i perioden d. 24. august til d. 2. september 2026 af Norstat Danmark for EPSI Rating Danmark. Respondenterne i undersøgelsen af privatkunder er danskere i alderen 18-79 år.

Tilsvarende undersøgelser er gennemført i Sverige, Finland og Norge.

For mere information om studiet kontakt:

Anders Schriver, Country Manager
anders.schriver@epsi-denmark.org