



Kundetilfredshet blant strømmetjenestene

02-11-2020 07:00 CET

## Her er kundenes dom over strømmetjenestene

**Nordmenn ser mer og mer på innhold fra strømmeleverandørene, og andelen husstander som abonnerer på en strømmetjeneste fortsetter å stige. Nye internasjonale aktører har etablert seg i Norge, noe som fører til at konkurransen om kundene øker. Kundetilfredsheten går frem sammenlignet med i fjor, og nordmenn er mer tilfredse med strømmeselskapene enn med tv-distributørene.**

EPSI Rating legger i dag frem resultatene fra en omfattende måling av kundetilfredsheten med strømmeaktørene på det norske markedet. Studien

baserer seg på 1000 dybdeintervjuer med personer som for tiden abonnerer på en strømmetjeneste.

### **Tilfredsheten og lojaliteten stiger**

Strømming har blitt mer vanlig i Norge. 71% av husstandene svarer nå at de abonnerer på en eller flere strømmetjenester. Målingen viser dessuten at flere enn før opprettholder abonnementet og har vært kunde hos strømmeleverandøren i flere år. Drøyt hver tredje strømmekunde er såpass godt fornøyde at de gjerne anbefaler tjenestene videre til venner og kjente.

- Målingen viser at lojaliteten ute blant kundene har steget det siste året, og det er langt færre som nå svarer at de vurderer å si opp strømmeabonnementet enn hva tilfellet var på samme tid i fjor, sier Fredrik Høst, Daglig Leder i EPSI Rating Norge.

Undersøkelse viser at både stabiliteten og bildekvaliteten på strømmetjenestene er noe kundene jevnt over opplever som meget bra. Kundene mener dessuten at det er enkelt å bli kunde, enkelt å være kunde, og enkelt å bruke tjenesten.

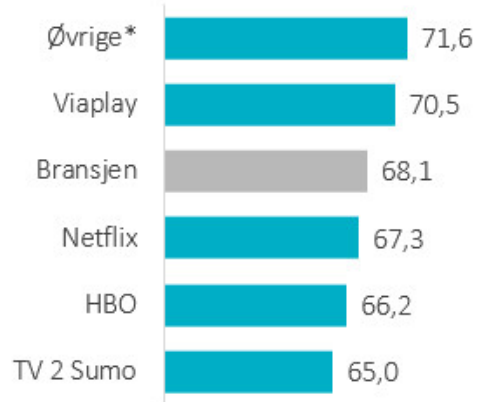
### **Hvilken tilbyder er best?**

Målingen viser at det er gruppen «Øvrige» som kommer best ut. I denne gruppen ligger tilbakemeldingene fra kunder som bruker Dplay, Amazon Prime, Youtube Premium, NRK nett-TV og Disney+.

- Blant disse er det særlig Disney+ og NRK nett-TV som skiller seg ut, sier Høst. Selv om Disney+ kun har vært tilgjengelig i Norge i omtrent én måned så har de fått mange abonnenter, og tilbakemeldingene indikerer at disse kundene så langt ser ut til å være begeistret. NRK nett-TV får også gode tilbakemeldinger, og det er ingen tvil om at mange er godt fornøyde med den tjenesten.

## KUNDETILFREDSHET

### Strømmetjenestene 2020



*\*Øvrige tilbydere inkluderer aktører som Dplay, Amazon Prime, Youtube, NRK nett-tv og Disney+.*

Markedslederen Netflix får en økt tilbakemelding fra kundene. Netflix har «noe for alle», og mange velger derfor å opprettholde Netflix-abonnementet.

- Strømmegiganten tilbyr en teknisk god tjeneste og er ledende når det kommer til brukergrensesnitt, forklarer Høst. Netflix er dessuten best på å synliggjøre nytt innhold, og her bør flere av konkurrentene ta lærdom.

- Men Netflix-kundene er samtidig tydelige på at de etterlyser mer kvalitetsinnhold, avslutter Høst.

Et mer detaljert sammendrag fra studien finnes på <https://www.epsi-norway.org/bransjestudier/stromme...>

---

EPSI Rating Norge er en leverandør av kundetilfredshetsanalyser, 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.