



FINANS
DANMARK

Danske bankkunder er aktive og undersøger ofte deres muligheder

Danske bankkunder er blandt de mest aktive i Europa, når det kommer til at skifte bank, og endnu flere undersøger mulighederne for at gøre det. Over de sidste fem år har omkring 23 pct. skiftet bank, og yderligere 25 pct. har undersøgt deres muligheder hos andre banker – dog uden at være skiftet. Omtrent halvdelen af danskerne kan således betegnes som aktive bankkunder.

Mobiliteten og aktiviteten er dog markant højere blandt kunder, der efterspørger flere bankservices end blot en lønkonto – dvs. hvor der potentielt er noget at spare. Mange bankservices har samtidig en særligt langsigtet og relationsbaseret karakter, og overvejelser om bankskifte opstår typisk i forbindelse med større ændringer i individuelle familiers behov for finansielle services, eller når markedsforholdene tilsiger det – f.eks. ved boligkøb eller omlægning af realkreditlån. Zoomer man ind på sådanne kunder, hvor bankskifte er særligt relevant, er både aktiviteten og mobiliteten endnu højere.

Pris er den hyppigste årsag til, at kunder overvejer at skifte bank. Omvendt er tillid og tilfredshed med banken ofte med til at fastholde dem. En høj kundetilfredshed vil således gå hånd i hånd med en lavere kundemobilitet. Og kundetilfredsheden blandt danske bankkunder har generelt været – og er fortsat – høj.

Hvert år vælger et sted mellem fire og syv pct. af danskerne at skifte bank – et tal der dog svinger lidt fra år til år og afhængigt af, hvordan det opgøres, jf. figur 1 (venstre) samt metodeforklaring i boks 2.¹ F.eks. fik de negative renter i 2020-22 relativt mange danskere til at skifte bank, da mange var ærgerlige over, at det negative renteniveau førte til, at nogle danskere skulle betale for at have penge stående i banken.

Når vi opgør bankskift over en femårig periode, ligger andelen i lejet 16-23 pct. – igen afhængigt af opgørelsesmetode og perioden, jf. figur 1 (højre). I den nyeste opgørelse fra EU-Kommissionen ligger andelen af danskere, der har skiftet bank i perioden 2017-22 i lejet 16-18 pct.² Set på tværs af fem centrale bankydelser er

Analyse

Først publiceret 10. november 2025

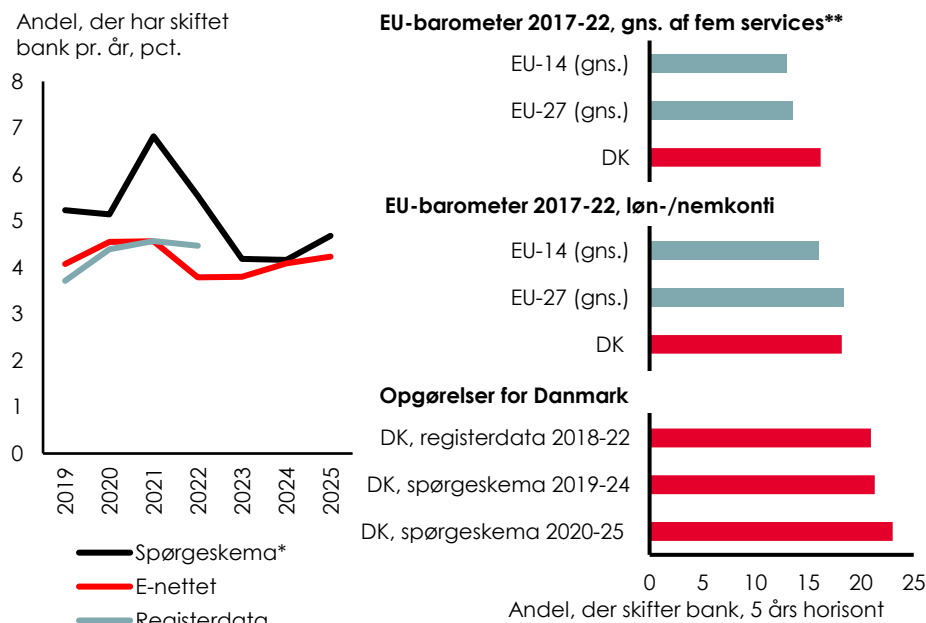
Justeret med præciseringer og udvidet talgrundlag for kundemobiliteten i EU, hvad angår antal lande og bankservices
17. november 2025

¹ Omtrent samme tendens kan genfindes i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens analyser; f.eks. finder de i deres analyse fra 2022, at knap 5 pct. af alle kunder på det danske bankmarked skiftede bank i 2018 – en andel, som ifølge analysen har været stort set uændret igennem de seneste ti år. Se Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, [Konkurrencen på bankmarkedet for privatkunder](#), 2022.

² Kundemobilitet opgøres her som andelen, der har skiftet udbyder på tværs af fem centrale bankservices (simpelt gennemsnit): løn-/næstkonto, opsparingskonto, bolig-/realkreditlån, forbrugslån, investeringer, jf. Finans Danmarks tidligere analyse, [Kundemobiliteten på det danske bankmarked er stadig blandt de højeste i EU](#), 2024. Alternativt kan der ses alene på andelen, som har skiftet løn- og næstkonto. Det vil i en dansk kontekst være et godt mål, men ikke nødvendigvis i andre lande.

Danmark dermed i top-3 blandt 14 sammenlignelige EU-lande, hvad angår andelen af kunder, der skifter bank, jf. boks 1 nederst.³ Sammenligner vi med alle 27 EU-lande, ligger Danmark på en 7. plads.⁴

Figur 1. Danske bankkunder skifter oftere bank end bankkunder i andre lande



Analyse

Dok. nr. FIDA-1941317218-712092-v1

Note: Figuren til venstre viser andelen af danskere, der har skiftet bank inden for det seneste år (på opgørelsestidspunktet), mens figuren til højre viser andelen, der har skiftet bank over en femårig periode. I begge figurer er bankskift opgjort ud fra forskellige kilder og metoder. *) De rå spørgeskemadata er korigeret for forskellige former for bias, jf. boks 2. **) Se fodnote 2 om de fem bankservices.

Kilde: Registerdata fra Danmarks Statistik, tal fra e-nettet og løbende spørgeundersøgelser af Epinion samt EU-Kommissionens "Flash Eurobarometer 509: Retail Financial services and products", 2022

Nyere spørgeundersøgelser peger tilmed på, at andelen er steget en del siden hen. En spørgeundersøgelse fra foråret 2024 – kombineret med resultater fra tidligere års undersøgelser – indikerer, at omkring 21 pct. har skiftet bank over den femårige periode fra 2019 til 2024, og i den nyeste undersøgelse fra foråret 2025 stiger denne andel til omkring 23 pct.⁵

Men danske bankkunder er faktisk væsentligt mere aktive, end hvad antallet af bankskift umiddelbart antyder. For selv om "kun" 23 pct. svarer, at de har skiftet bank over de seneste fem år, så svarer endnu flere – omkring 25 pct. – at de har undersøgt deres muligheder hos andre banker, men ikke har valgt at skifte (endnu

³ Se Finans Danmark, [Danske banker er effektive, billige og robuste i et internationalt perspektiv](#), 2025

⁴ Danmarks syvende plads blandt alle 27 EU-lande er efter lande som Bulgarien, Slovakiet, Rumænien og Tjekkiet, hvor kundemobiliteten i nogle af landene synes stærkt påvirket af den udvikling, bankmarkederne har gennemgået over perioden, efter disse landes overgang fra kommunistisk planøkonomi til markedsøkonomi.

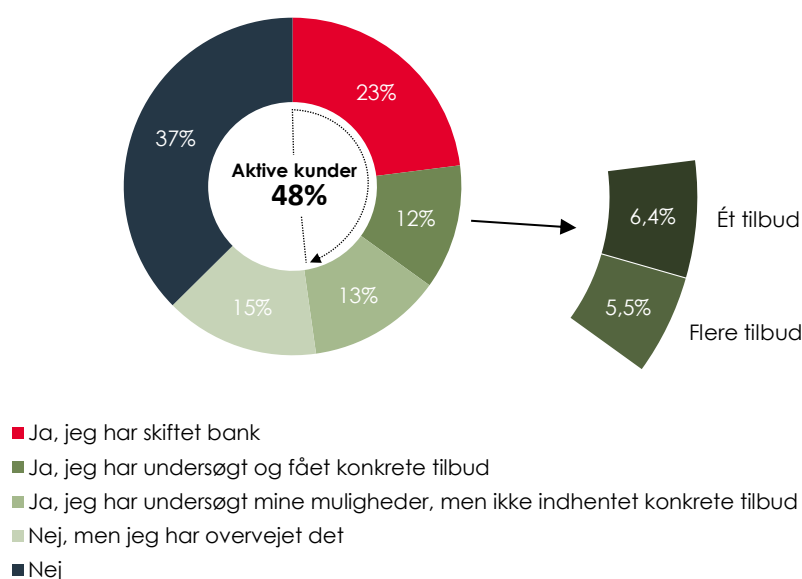
⁵ Bemærk, at vi her har kombineret de nyere spørgeskemaresultater med resultater fra tidligere års undersøgelser, som har ført til, at andelen af danskere, der har skiftet bank, er blevet korigeret ned i forhold til, hvad de nyere spørgeskemaundersøgelser umiddelbart indikerer, jf. boks 2.



i hvert fald), jf. figur 2. Halvdelen af kunderne i denne gruppe svarer, at de har indhentet konkrete tilbud, og heraf har knap hver anden endda gjort det hos flere andre banker.

Samlet set er omtrent halvdelen af danskerne altså at betegne som aktive bankkunder, der enten har skiftet bank inden for de seneste fem år eller aktivt har undersøgt mulighederne for at gøre det. Dette resultat stemmer godt overens med tidligere analyser fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Finans Danmark.⁶

Figur 2. En fjerdedel har aktivt undersøgt deres alternativer, dog uden at ende med at skifte bank



Note: Figuren viser svarprocenterne til spørgsmålet: "Har du skiftet bank inden for de seneste fem år?". For dem der ikke har skiftet bank, anvendes også spørgsmålet: "Har du inden for de seneste fem år indhentet tilbud hos alternative banker?" (de grønne andele).

Kilde: Spørgeundersøgelse med lidt over 1.000 respondenter fra 2. kvartal 2025 foretaget af Epinion for Finans Danmark.

Prisbevidste men overvejende tilfredse kunder

Det er oftest prisen, der får mange danskere til at undersøge deres muligheder i andre banker, jf. figur 3. Når vi spørger ind til, hvilke forhold ved den gamle/nuværende bank der var udslagsgivende for, at de skiftede bank eller overvejede at gøre det, svarer mere end hver femte, at prisen var afgørende. En noget mindre andel svarer, at de var utilfredse med bankens rådgivning eller andet, mens en del også svarede, at de simpelthen fik et bedre tilbud fra en anden bank.

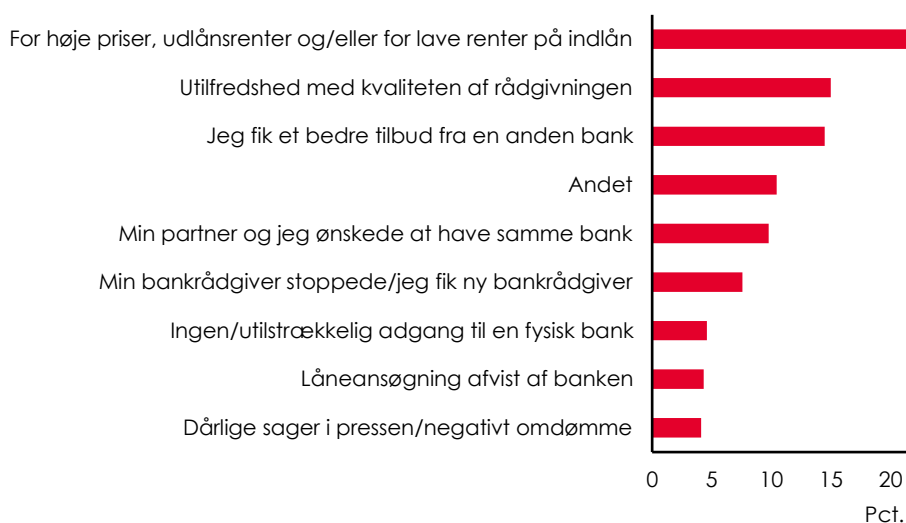
⁶ Som refereret i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen (2022): "Konkurrencen på bankmarkedet for privatkunder" finder de både i spørgeskemaundersøgelser fra 2013 og 2019, at omkring 11 pct. har skiftet bank over en toårig periode, mens 20 pct. har overvejet det, jf. deres figur 5.2 på side 83. Når vi i vores spørgeundersøgelse fra 2025 snævrer ind til også se på en toårig horisont, finder vi, at 10 pct. har skiftet bank, mens 20 pct. har overvejet det.



Analyse

Dok. nr. FIDA-1941317218-712092-v1

Figur 3. Prisen er den meste hyppige årsag til at undersøge alternativer



Note: Figuren viser fordelingen af besvarelser på spørgsmålet "Hvilke af nedenstående forhold ved din bank/gamle bank har haft betydning for, at du har skiftet/overvejet at skifte bank?". Obs. Figuren summer ikke til 100, da de fire mindst valgte svar ikke er vist.

Kilde: Spørgeundersøgelse med lidt over 1.000 respondenter fra 2. kvartal 2025 foretaget af Epinion for Finans Danmark.

Analyse

Dok. nr. FIDA-1941317218-712092-v1

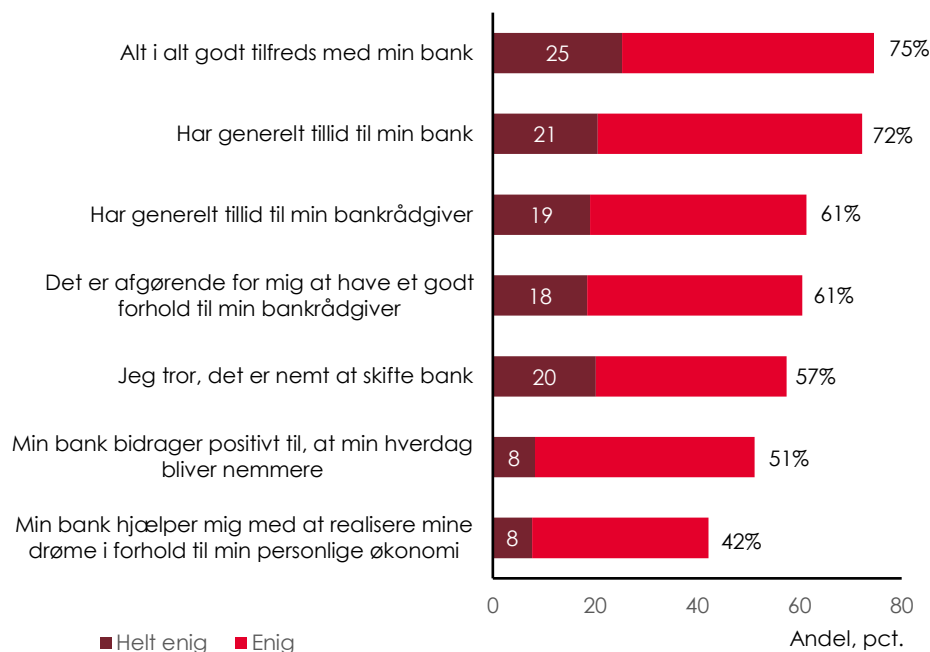
Omvendt er det ofte tilfredshed og tillid til banken og rådgiveren, der gør, at mange danskere foretrækker at beholde deres bank. Bankservices adskiller sig nemlig fra mange andre ydelser i den forstand, at de i høj grad er baseret på gensidig tillid og relationer mellem kunden og banken/rådgiveren – hvor det netop er denne tillid og relation, som kunderne efterspørger.⁷

Samtidig forholder det sig sådan, at langt de fleste danskere er ganske tilfredse med deres bank: I en spørgeundersøgelse fra foråret svarer tre ud af fire, at de alt i alt er godt tilfredse med deres bank, mens godt syv ud af ti svarer, at de har tillid til deres bank, jf. figur 4. Nogenlunde det samme billede har i øvrigt gjort sig gældende gennem de seneste mange år.

⁷ Se en nærmere uddybning af dette i Copenhagen Economics, [Konkurrencen i den danske banksektor – hvad karakteriserer konkurrencen på bankmarkedet?](#), 2021.



Figur 4. Tre ud af fire er tilfredse med deres bank



Note: Figuren viser andelen, der har svaret "helt enig" eller "enig" til de givne udsagn.
Kilde: Spørgeundersøgelse med lidt over 1.000 respondenter fra 2. kvartal 2025 foretaget af Epinion for Finans Danmark.

Analyse

Dok. nr. FIDA-1941317218-712092-v1

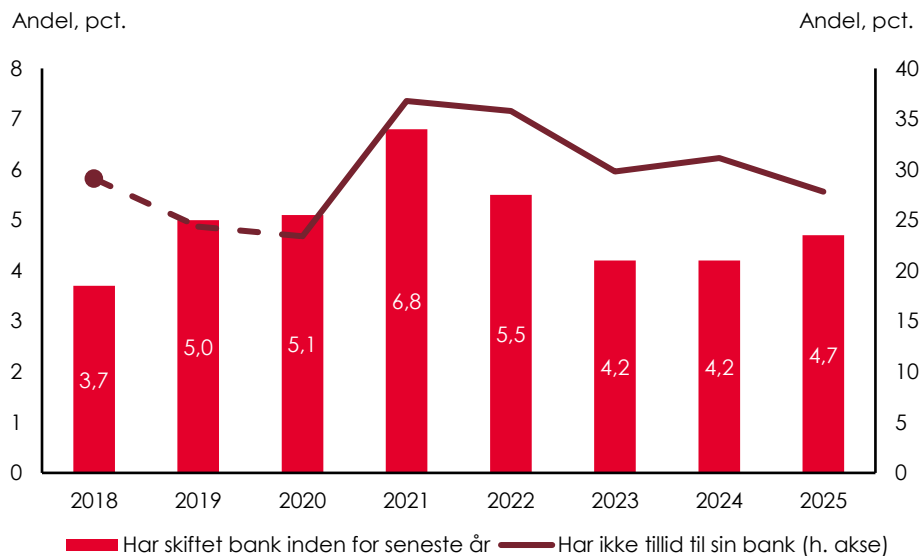
Tilfredshed og tillid har selvsagt meget at sige i forhold til, hvor mange der overvejer at skifte bank. Den høje tilfredshed og tillid har nemlig den effekt, at færre danskere overvejer at skifte bank. De danske banker gør dermed klogt i at sikre en høj service, troværdighed og kundetilfredshed – et vigtigt resultat af effektiv konkurrence.

Det ser vi også indikationer på i data. I de år, hvor særligt mange danskere har skiftet bank eller har overvejet/undersøgt mulighederne for at gøre det, har særlige omstændigheder også gjort, at forholdsvis mange kunder har været utilfredse med deres bank.

Det gælder ikke mindst i perioden 2020-22, hvor forholdsvis mange danskere skiftede bank – et sted imellem 6 og 8 pct. pr. år, hvor tallet har ligget omkring 5 pct. i andre år, jf. figur 1 (højre). I denne periode var en del danskere ærgerlige over at skulle betale negative renter for deres opsparing i banken, hvilket slog ud i utilfredshed med banken. Særligt i 2021 så vi en ret stor andel, der skiftede bank, mens tilfredsheden lå usædvanligt lavt, jf. figur 5. Og i begyndelsen af 2022 svarede godt en tredjedel af dem, der overvejede at skifte bank også, at de gjorde det på grund af negative renter.



Figur 5. Danskerne er generelt ganske tilfredse og har stor tillid til deres bank



Note: Søjlerne viser andelen, der angiver, at de har skiftet bank inden for det seneste år, mens kurven viser andelen, der har svaret "hverken eller" eller "uenig" på spørgsmålet om, hvorvidt de generelt har tillid til deres bank. Mistilliden i 2019 er interpoleret.

Kilde: Spørgeundersøgelse med lidt over 1.000 respondenter foretaget af Epinion for Finans Danmark i 2018-2025 med undtagelse af 2019, hvor der er anvendt tal fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Analyse

Dok. nr. FIDA-1941317218-712092-v1

Samlet set viser tallene altså, at mange danskere undersøger eller overvejer bank-skitte for at opnå bedre priser – som også fundet af bl.a. Konkurrencestyrelsen.⁸ En del overvejer dog også bankskitte på grund af kvaliteten af services samt lav kundetilfredshed – særligt i år med særlige omstændigheder. Dermed er det altså ikke kun prisen, der er afgørende i konkurrencen mellem bankerne – som også fundet i en nyere analyse af Mybanker⁹ og i en tidligere spørgeundersøgelse foretaget af Epinion for Finans Danmark i 2024.¹⁰ Det er i høj grad også kvalitet af services og produkter, bankerne har fokus på i konkurrencen om kunderne.

Da kundemobilitet er tæt knyttet til kundetilfredshed, og ganske mange danskere samtidig er tilfredse med deres bank, er disse forhold også vigtige at se i sammenhæng.

⁸ I Konkurrence og Forbrugerstyrelsen (2022): "Konkurrencen på bankmarkedet for privatkunder" har de analyseret konkurrencen ud fra en spørgeskemaanalyse til bankrådgivere. Bankrådgiverne vurderer, at der er høj grad af priskonkurrence på bankmarkedet for privatkunder. Der er dog også en tendens til, at personlige relationer og tillid spiller en stor rolle i kundernes valg af bank.

⁹ Se Mybanker, [Danmarks bedste bank 2025](#), 2025

¹⁰ Se figur 2 i Finans Danmark, [Det er fortsat nemt at skifte bank og realkreditinstitut i Danmark](#), 2024.



Hvornår er bankskifte særligt relevant?

Det er både positivt for danskerne og befordrende for konkurrencen, at så mange danskere er aktive og ofte tager deres bank og dens priser op til overvejelse. I en vurdering af, hvorvidt denne andel må anses for høj eller lav, er det dog vigtigt at have øje for de særlige karakteristika, der er ved bankservices, samt den omfattende regulering banker og realkreditinstitutter er underlagt.¹¹

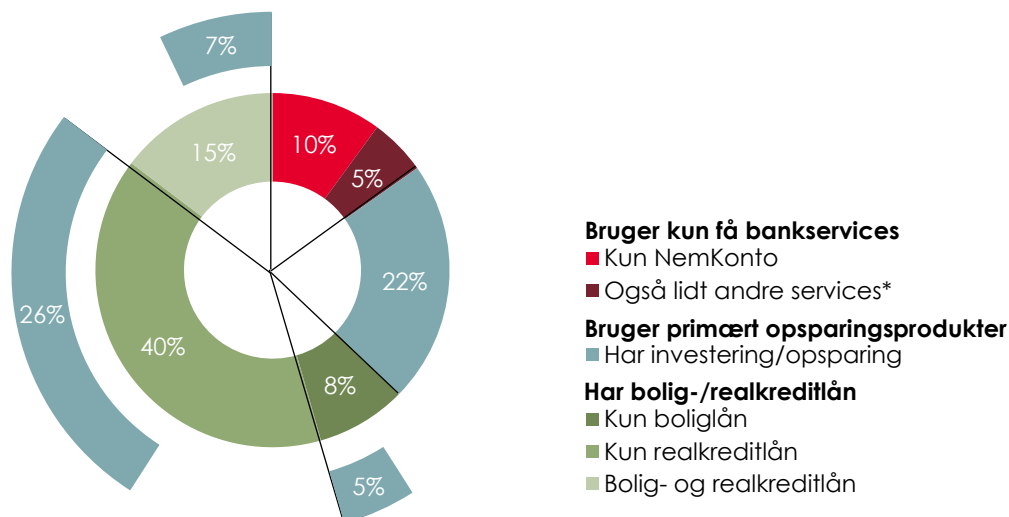
For det første er bankforhold og brug af bankservices særlige, idet en bankforbindelse – og dermed en NemKonto (som oftest lønkonto) – er noget, alle voksne i Danmark skal have. Det gælder også personer med et meget lavt forbrug af bankservices, som derfor sjældent har noget særligt at vinde ved at skifte bank. De har med andre ord ikke meget på spil – lidt som hvis man spørger en person, der tager taxa én gang om året, om vedkommende har overvejet at skifte taxaselskab. Det har de nok sjældent.

Faktisk viser det sig, at omkring 10 pct. af alle voksne danskere har et ganske lavt forbrug af bankservices – svarende til, at de kun har en NemKonto med betalingskort og ingen lån eller opsparing/investeringer, jf. figur 6. Lidt flere – omkring 22 pct. – har også investeringer og/eller opsparing ved siden af, mens den største gruppe på 63 pct. har bolig- og/eller realkreditlån. Ud af disse har 38 pct. desuden investeringer og/eller en opsparing på over 100.000 kr. ved siden af.

Analyse

Dok. nr. FIDA-1941317218-712092-v1

Figur 6. En del danskere har et meget lavt forbrug af bankservices



Note: Den inderste donut viser andelen af danskere, der **i)** kun bruger få bankservices – dvs. hverken har bolig- eller realkreditlån, opsparingskonto eller investeringer – **ii)** primært har opsparingskonto og/eller investeringer, **iii)** har bolig- og/eller realkreditlån. For danskere, der har bolig og/eller realkreditlån, viser den yderste donut andelen heraf, der også har opsparingskonto og/eller investeringer. *Lidt andre services omfatter dem, som ikke kun har en NemKonto, men som også benytter løbende rådgivning.
Kilde: Spørgeundersøgelse med lidt over 1.000 respondenter fra 2. kvartal 2025 foretaget af Epinion for Finans Danmark.

¹¹ Se en nærmere forklaring af de særlige forhold ved konkurrencen på bank- og realkreditmarkedet i Copenhagen Economics, [Konkurrencen i den danske banksektor – hvad karakteriserer konkurrencen på bankmarkedet?](#), 2021.



Betragter vi gruppen af danskere, der svarer, at de kun har en lønkonto/NemKonto i deres bank og i øvrigt ikke har gjort brug af rådgivning fra banken længe, svarer 17 pct., at de har skiftet bank over de seneste fem år, jf. figur 7 – altså en klart lavere andel end de 23 pct., vi ser for hele den voksne befolkning. Når vi ser på de forskellige renteniveauer, der gives på lønkonti/NemKonto i forskellige banker samt omkostninger ved at være kunde og have et betalingskort mv., er det ganske begrænset, hvad der kan opnås af besparelse ved at skifte bank for denne kundetype – som også fundet af Konkurrence og Forbrugerstyrelsen (2021) samt professorerne Møller og Nielsen (2021).¹² Ved et kontoindestående på 50.000 kr. og et normalt VISA-dankort tilknyttet kontoen, vil der for kunder i langt de fleste banker maksimalt være en årlig besparelse på omtrent 200 kr. ved at skifte bank.

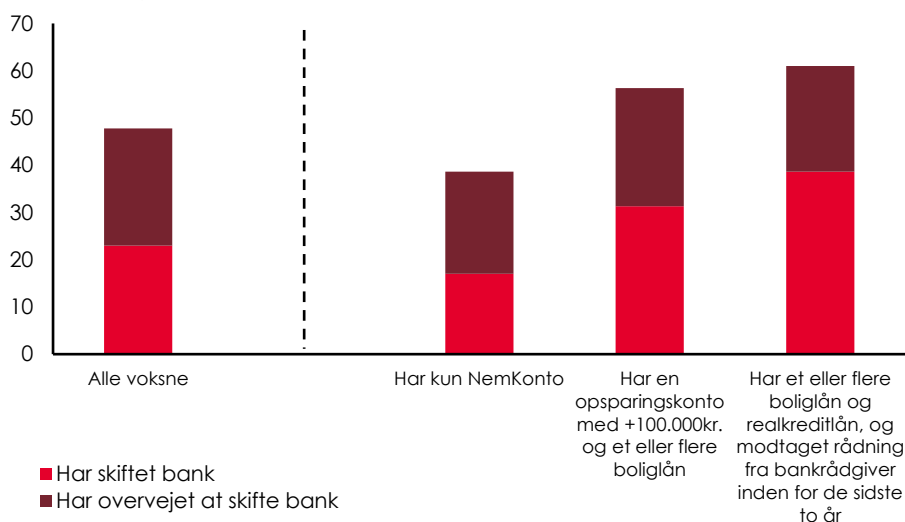
Analyse

Zoomer vi omvendt ind på danskere, der efterspørger relativt mange bankservices, så der er langt mere på spil, er tendensen til bankskifte også væsentligt højere. I gruppen af danskere, der både har en opsparing på mere end 100.000 kr. og et eller flere banklån, svarer 31 pct., at de har skiftet bank over de seneste fem år, mens tallet lyder på knap 39 pct., hvis de også har et realkreditlån og har benyttet sig af rådgivning fra banken inden for de seneste år.

Dok. nr. FIDA-1941317218-712092-v1

Figur 7. Større tendens til bankskifte blandt kunder med noget på spil

Andel, der har skiftet bank eller overvejet at gøre det, 5 års horisont, pct.



Note: Figuren viser andelen af danskere, der inden for de seneste fem år har skiftet eller overvejet at skifte bank afhængigt af omfanget af benyttede bankservices.

Kilde: Spørgeundersøgelse med lidt over 1.000 respondenter fra 2. kvartal 2025 foretaget af Epinion for Finans Danmark.

¹² Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, *Konkurrencen på bankmarkedet for privatkunder*, 2022 finder i kap. 6, at kunder med lavt bankforbrug – dvs. dem, der kun har en lønkonto og et betalingskort – typisk har begrænset økonomisk gevinst ved at skifte bank. Besparelsen vurderes at være under 500 kr. om året. Samme konklusion findes i bogen *"Fakta og fordomme om finanssektoren"* af Michael Møller og Niels Chr. Nielsen, 2021.



Flere af de centrale bankydelser, danskerne benytter sig af, har samtidig en naturlig langsigtet karakter, hvor overvejelserne om bankskifte per konstruktion primært er relevant på bestemte tidspunkter – f.eks. når kundernes behov ændrer sig, eller markedsbetingelserne for f.eks. konvertering af lån er gunstige.

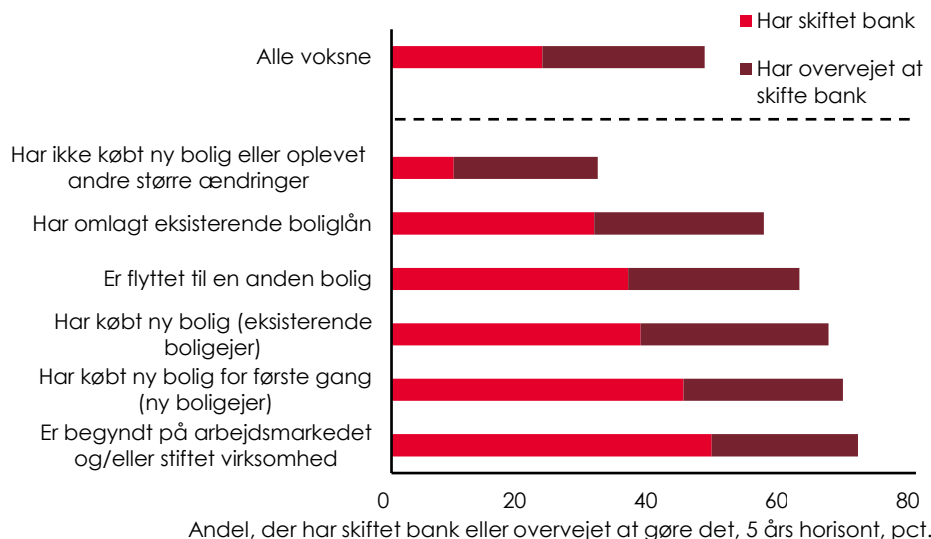
For danskere, hvis forbrug af bankservices ikke har ændret sig nævneværdigt over de seneste fem år, og som hverken har købt ny bolig eller oplevet andre større ændringer i deres behov for bankservices, svarer 10 pct., at de har skiftet bank over de seneste fem år, jf. figur 8. Ser vi i stedet på familier, som har købt ny bolig over perioden, lyder andelen på 38 pct., og er der tale om førstegangskøbere, lyder den på hele 45 pct.

Men også andre ændringer i behov kan have stor betydning. F.eks. ser vi en stor tendens til bankskifte, når folk flytter i øvrigt – altså også selv om de ikke køber en ejer- eller andelsbolig. Over en femårig periode, hvor folk er flyttet, finder vi, at hele 36 pct. skifter bank. Vi finder også, at knap 50 pct. skifter bank over en femårig periode, hvis de enten er begyndt på arbejdsmarkedet eller har stiftet virksomhed (er startet som selvstændig).

Analyse

Dok. nr. FIDA-1941317218-712092-v1

Figur 8. De fleste skifter bank, når behovet ændrer sig eller markedsbetingelserne er oplagte



Note: Figuren viser andelen af danskere, der inden for de seneste fem år har skiftet eller overvejet at skifte bank afhængigt af livsbegivenheder eller markedsrelateret hændelser.

Kilde: Spørgeundersøgelse med lidt over 1.000 respondenter fra 2. kvartal 2025 foretaget af Epinion for Finans Danmark.

For danskere med realkreditlån vil der – af markedsræssige årsager – også være bestemte vinduer, hvor en konvertering af deres lån er særlig fordelagtig, jf. forklaring i boks 1 nedenfor. Netop i den forbindelse er det også oplagt at undersøge sine muligheder hos andre banker. Blandt danskere, der har konverteret deres



bank- eller realkreditlån over de seneste fem år, svarer 31 pct., at de også har skiftet bank.

Boks 1. Danske realkreditlån er billige, fordi de finansieres direkte i de finansielle markeder

Danskere har som de eneste i Europa – via dansk realkredit – mulighed for at finansiere deres boligkøb direkte gennem de finansielle markeder ved udstedelse af realkreditobligationer. Det gør dansk realkredit til en af de billigste former for boligfinansiering i Europa (hvis ikke den billigste), hvilket er dokumenteret i flere tidligere analyser.¹³

Realkreditsystemet har dog også den egenskab, at der er markedsbestemte omkostninger forbundet med at omlægge et lån samt tillysningsafgifter til staten. Derfor kræver det betydelige rente- eller kursbevægelser, før en omlægning – og eventuelt skift af realkreditinstitut – kan betale sig.

Markedsinteraktionen ved omlægning medfører ofte omkostninger i størrelsesordenen 10.000–20.000 kr., og for at en sådan omlægning skal være økonomisk fordelagtig, skal den som minimum medføre en tilsvarende kursgevinst eller rentebesparelse fremadrettet. Hvis lånet med en rimelig sikkerhed forventes at løbe over de næste fem år, svarer det til, at omlægningen skal give en besparelse på mindst 160–330 kr. om måneden.¹⁴

Analyse

Dok. nr. FIDA-1941317218-712092-v1

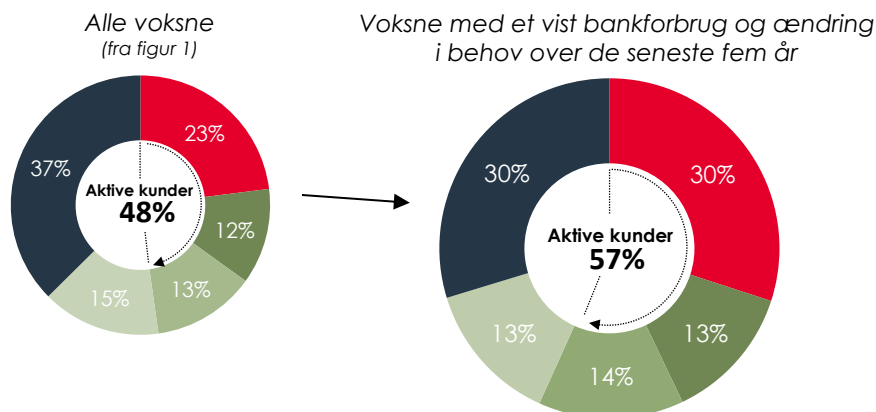
Samlet indikerer det, at man i en analyse af konkurrence, bankskifte og aktive kunder oplagt bør fokusere særligt på de typer af kunder, hvor bankskifte har været særligt relevant over den forløbne periode. Det gælder kunder, der har et vist forbrug af bankservices, samt kunder, der har været i situationer, hvor bankskifte har været relevant. For sådanne kunder er tendensen til bankskifte og anden kundeaktivitet betydeligt højere end det, vi ser for hele den voksne befolkning.

¹³ Se Copenhagen Economics (2021): [Hvordan ser konkurrencen ud blandt banker i et internationalt perspektiv?](#) samt Finans Danmark (2025): "Danske banker er effektive, billige og robuste i et internationalt perspektiv".

¹⁴ Disse omkostninger inkluderer den faste tinglysningsafgift, kurtagt, kurstab, kurssikring samt administrationsomkostninger.



Figur 9. En fjerdedel har aktivt undersøgt deres alternativer, dog uden at ende med at skifte bank



- Ja, jeg har skiftet bank
- Ja, jeg har undersøgt og fået konkrete tilbud
- Ja, jeg har undersøgt mine muligheder, men ikke indhentet konkrete tilbud
- Nej, men jeg har overvejet det
- Nej

Analyse

Dok. nr. FIDA-1941317218-712092-v1

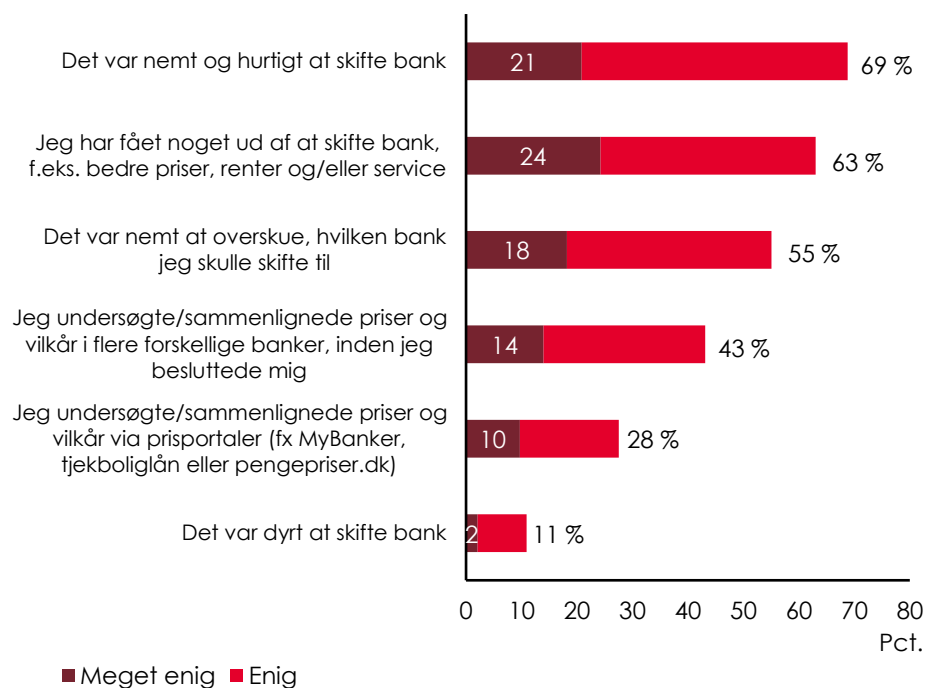
Note: Figuren viser svarprocenterne til spørgsmålet: "Har du skiftet bank inden for de seneste fem år?". For dem der ikke har skiftet bank, anvendes også spørgsmålet: "Har du inden for de seneste fem år indhentet tilbud hos alternative banker?" (de grønne andele).
Kilde: Spørgeundersøgelse med lidt over 1.000 respondenter fra 2. kvartal 2025 foretaget af Epinion for Finans Danmark.

Det er blevet meget nemt at skifte bank

Når så mange kunder skifter bank i Danmark, skyldes det bl.a. også de mange tiltag, der er gjort i den danske banksektor på dette område. Næppe nogen anden sektor har investeret så massivt i konkurrencefremmende løsninger som den finansielle. Senest har bankerne investeret 250 mio. kr. i eBankskifte, som gør det endnu nemmere at indhente konkrete tilbud fra andre banker og evt. skifte bank – hvilket også er oplevelsen blandt knap syv ud af ti danskere, der skifter bank, jf. figur 10.



Figur 10. Syv ud af ti synes, at det er nemt at skifte bank



Analyse

Dok. nr. FIDA-1941317218-712092-v1

Note: Figuren viser procentdelen, der har svaret "meget enig" eller "enig" til de givne udsagn vedrørende deres bankskifte.

Kilde: Spørgeundersøgelse med lidt over 1.000 respondenter fra 1. kvartal 2024 foretaget af Epinion for Finans Danmark.



Boks 2. Data og beregningsmetoder

Analyse af kundemobilitet på det danske bankmarked for privatkunder

I analysen af kundemobilitet på det danske bankmarked over tid (jf. figur 1) anvendes samme datakilder og tilgang som i Finans Danmarks analyse fra 2021, [Kundemobilitet på det danske bank- og realkreditmarked](#). Tilgangen svarer i øvrigt stort set til den, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen anvendte i deres analyse i 2022, [Konkurrencen på bankmarkedet for privatkunder](#).

Spørgeundersøgelse af bankskifte

For at undgå forskellige former for skævhed (bias) i vores spørgeskemaresultater, hvad angår bankskifte, sammenkører vi forskellige svar på tværs af spørgeskemaer fra forskellige år: Dels kan respondenter misforstå, hvad vi mener, når vi f.eks. spørger til, om de har skiftet bank, og dels kan der opstå såkaldt hukommelsesbias i forhold til hændelser, der ligger flere år tilbage. Vi sammenkører spørgeskemaerne på to måder:

1. **Vi korrigerer tallene, så forholdet mellem andelen, der har skiftet bank i indeværende år og andelen, der har været kunde i deres nuværende bank i under et år, er det samme.** Her ser vi nemlig en tendens til, at forholdsvis mange respondenter svarer, de har skiftet bank inden for det seneste år, selvom det faktisk er lidt længere tid siden, de er blevet kunde i deres nuværende bank. Dermed korrigeres andelen, der har skiftet bank inden for det seneste år lidt nedad, særligt i perioden 2021-22.
2. **Vi sammenholder årets spørgeskemasvar med tidligere års svar.** Når vi spørger folk i dag, om de skiftede bank flere år tilbage, vurderer vi tidligere års svar som mere pålidelige end deres nuværende hukommelse. Derved sørger vi for, at andelen på tværs af år bliver konsistente. Dette korrigerer også andelen, der har skiftet bank over en femårig periode, væsentligt nedad.

Disse korrektioner medfører, at andelen, der har skiftet bank over en femårig periode, falder fra 28 pct. til 23 pct.

Den internationale analyse af mobilitet på bankmarkeder for privatkunder

Den internationale sammenligning bygger på to forskellige Eurobarometer-undersøgelser fra hhv. 2016 og 2022. Her er det både interessant at sammenligne kundemobiliteten på tværs af lande og over tid. Undersøgelserne er dog ikke lavet på samme måde, og man bør derfor være varsom med at lave en direkte sammenligning af analyserne, hvilket EU-Kommissionen også selv påpeger. Forskellighederne ved undersøgelserne er uddybet i Finans Danmark, *Danske banker er effektive, billige og robuste i et internationalt perspektiv, 2025*.

Lande inddraget i sammenligningen

I denne analyse sammenholdes kundemobiliteten i Danmark med den i sammenlignelige EU-lande, hvad angår økonomisk udvikling og udvikling i de finansielle systemer – afgrænset til de 14 lande (inkl. Danmark), der var med i EU før 2004 (ekskl. Storbritannien, der siden har forladt EU). Mange af de tilkomne østeuropæiske lande har over perioden gennemgået en betydelig økonomisk udvikling og modernisering af markederne – hvor Danmark gennemgik en tilsvarende modernisering for mange år tilbage. Dette kan i høj grad påvirke kundemobiliteten og gøre, at disse lande ikke er sammenlignelige med Danmark. Analysen er desuden suppleret med en sammenligning med alle 27 EU-lande.

Analyse

Dok. nr. FIDA-1941317218-712092-v1

