

November 2025

FORBRUGERRÅDET
 **tænk**

Forbrugernes oplevelse af bankmarkedet 2025



Indhold

1. Indledning	3
2. Resume	4
3. Kundernes tilknytning til deres bank	6
4. Kundemobilitet på bankmarkedet	10
5. Drivere og barrierer for bankskifte	17
6. Forhandling om priser og vilkår	22
7. Kundernes overblik over bankernes priser	25
8. Om undersøgelsen	28
9. Bilag	29

1. Indledning

Bankerne spiller en central rolle i både danskernes privatøkonomi og samfundsøkonomien som helhed. Derfor har det stor betydning, hvordan konkurrencen på bankmarkedet fungerer. Effektiv konkurrence på bankmarkedet er med til at sikre, at bankerne har fokus på at levere gode ydelser til attraktive priser for deres kunder.

Tidligere undersøgelser har vist, at konkurrencen på det danske bankmarked er udfordret. Det gælder blandt andet Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens afdækning af bankmarkedet i 2022, som konkluderede, at konkurrencen på bankmarkedet kunne styrkes til gavn for kunderne.¹ Rapporten satte gang i en diskussion om, hvordan konkurrencen på bankmarkedet kan styrkes. Erhvervsminister Morten Bødskov har på denne baggrund åbnet for, at der kan være behov for politiske initiativer til at øge gennemsigtigheden og forbedre konkurrencen.

Effektiv konkurrence på et marked forudsætter bl.a. aktive kunder, som kan navigere i markedet, gennemskue ydelser og priser, sammenligne forskellige udbydere af disse ydelser og er parate til at skifte udbyder, hvis de kan få et bedre tilbud andetsteds.

Denne analyse tager temperaturen på det danske bankmarked ved at afdække danske bankkunders oplevelse af markedet samt undersøge, hvor aktive danskerne er som kunder. Flere af spørgsmålene i undersøgelsen er formuleret i tråd med en tidligere spørgeskemaundersøgelse fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, hvilket muliggør sammenligninger over tid.

Analysen er baseret på en spørgeskemaundersøgelse, som er gennemført via Norstats webpanel blandt et repræsentativt udsnit af den voksne danske befolkning. Se nærmere i afsnittet 'Om undersøgelsen'.

Rapporten er opbygget således:

- **Afsnit 2** præsenterer hovedresultaterne fra undersøgelsen.
- **Afsnit 3** beskriver de danske bankkunders tilknytning til deres bank og graden af engagement.
- **Afsnit 4** omhandler omfanget af bankskifte, hvordan det har udviklet sig over tid, og hvilke forskelle der er mellem forskellige kundegrupper.
- **Afsnit 5** belyser drivere og barrierer for bankskifte.
- **Afsnit 6** undersøger, i hvilket omfang kunderne forhandler om priser og vilkår hos deres bank.
- **Afsnit 7** beskriver, hvor godt et overblik bankkunder i dag har over deres udgifter til banken.
- **Afsnit 8** gennemgår datagrundlaget og undersøgelsens metode.

¹ Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen (2022). *Konkurrencen på bankmarkedet for privatkunder*.

2. Resume

Undersøgelsen viser, at de fleste danske kunder har en meget langvarig tilknytning til deres bank og sjældent eller aldrig skifter bank. Det er også kun et mindretal af danskerne, der nogensinde forsøger at forhandle med banken om priser og vilkår. Særligt nogle kundegrupper udviser meget passiv forbrugeradfærd, og en væsentlig barriere her er, at bankmarkedet er svært at gennemskue for mange. Et flertal af danskerne er enten usikre på, hvor store deres udgifter til renter og gebyrer er eller har slet ikke noget bud. Og et stort flertal bakker op om, at der bør etableres en ny prisportal, som skal gøre det lettere at sammenligne priser hos forskellige banker.

Langvarige kundeforhold og stærk tilknytning

- Danskerne har i gennemsnit været kunder i deres nuværende primære bank i omkring 20 år, og et klart flertal (58 %) har været kunder i samme bank i størstedelen af deres voksne liv.
- En tredjedel (32 %) blev kunde i deres nuværende bank, fordi deres forældre var kunder.
- De fleste bankkunder har udvidet deres engagement med produkter som investeringer, realkreditlån og pensionsordninger. Det kan gøre det vanskeligere at skifte bank.

Kundemobiliteten er fortsat lav

- Kun 4 % af danskerne har skiftet bank inden for det seneste år, og andelen har været stort set uændret de sidste to årtier.
- Langt de fleste danskere skifter meget sjældent bank, og 41 % har aldrig skiftet bank i hele deres voksne liv.
- 37 % har overvejet at skifte bank de seneste to år, men kun 7 % har faktisk gennemført et skifte.
- Høj indkomst og lav alder hænger sammen med større sandsynlighed for bankskifte, mens ældre og lavindkomstgrupper sjældnere skifter.

Drivere og barrierer for bankskifte

- De vigtigste motiver, for de få der har skiftet bank, er ønsket om lavere omkostninger (38 %) og bedre rådgivning (32 %).
- De største barrierer for dem, der har overvejet at skifte bank uden at gennemføre, er, at processen er for uoverskuelig og besværlig (33 %), og at det er svært at sammenligne produkter og priser (31 %).
- Blandt dem, der aldrig har overvejet at skifte, fremhæver mange, at det er mest trygt at blive (40 %), samt at de har et godt forhold til deres bankrådgiver (31 %).
- Generelt mener en overvægt af de danske bankkunder, at det er svært at sammenligne priser hos forskellige banker og svært at gennemskue, hvilken bank der er bedst.

De færreste forhandler med banken

- 63 % af danskerne har aldrig forsøgt at forhandle priser eller vilkår med deres bank.
- Blandt de 30 % der har forsøgt, lykkes 71 % med at få bedre vilkår – hvilket viser, at der ofte er økonomisk gevinst ved at forhandle.

- Kunder med højere indkomster forhandler langt oftere end kunder med lave indkomster, og unge er markant mindre tilbøjelige til at forhandle.
- Den største barriere for at forhandle er, at mange ikke ved, at priser og vilkår kan forhandles. 32 % angiver dette som årsag til, at de ikke har forhandlet.

Manglende overblik over udgifter

- En betydelig andel af de danske bankkunder mangler overblik over deres bankudgifter. 37 % mener, at de har et godt overblik over, hvad de betaler til deres bank, mens 39 % mener det modsatte.
- De fleste har også svært ved at svare på, hvor store deres udgifter til renter og gebyrer faktisk er. To ud af tre (67 %) er enten usikre på beløbet eller kan slet ikke give et bud.
- Der er et bredt delt ønske om at skabe større gennemsigtighed – 82 % synes, at det er en god idé med en prisportal for banker, hvor forbrugerne kan sammenligne priser og vilkår, mens kun 1 % er imod.

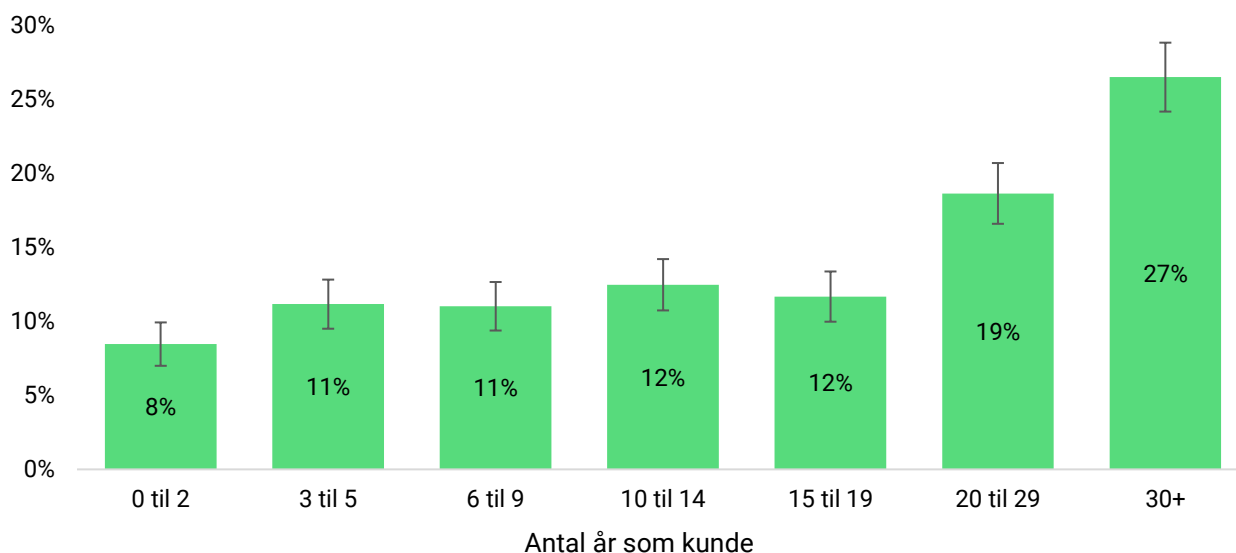
3. Kundernes tilknytning til deres bank

I undersøgelsen er danskerne blevet spurgt til deres relation til deres nuværende primære bank. Den primære bank forstås som den bank, hvor ens primære indkomst går ind på en konto.

For de fleste danskeres vedkommende er denne relation relativt langvarig, jf. figur 1. 31 % af danskerne har været kunde hos deres nuværende bank i mindre end 10 år, mens 43 % har været kunder mellem 10 og 30 år. 27 % har været kunder i mere end 30 år.

I gennemsnit har de adspurgte danskere været kunder hos deres nuværende bank i 20 år. Dette resultat ligger meget tæt på gennemsnittet i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens (herefter KFST) survey til bankkunder i 2021² (20,6 år). Billedet ser dermed ud til at være nogenlunde uforandret de seneste fire år.

Figur 1. Antal år som kunde i nuværende bank



Note: Spørgsmål: Hvor længe har du været kunde i [bank]? Der er angivet 95%-konfidensintervaller. 'Ved ikke'-svar (7 %) er udeladt af beregningen. N=1.526.

De fleste danskere har haft deres nuværende bank i størstedelen af deres voksne liv. I gennemsnit har de adspurgte været kunder i deres nuværende primære bank i 60 % af deres voksne liv. 58 % har været kunder i størstedelen af deres voksne liv, og 28 % har været kunder *hele* deres voksne liv, dvs. siden deres 18-års fødselsdag. Det er værd at bemærke, at andelen, der aldrig har skiftet bank, er langt højere end 28 %, nemlig 41 % jf. afsnit 4. Denne difference kan skyldes, at nogle for eksempel er blevet kunder i deres nuværende bank efter en fusion, hvor de ikke selv mener, at de har skiftet bank.

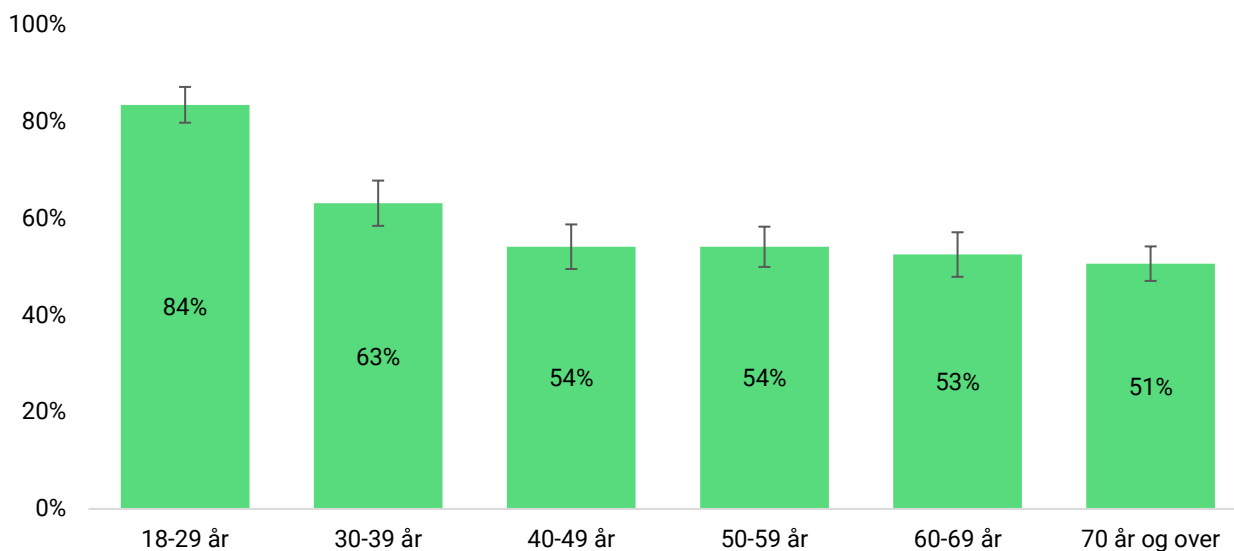
Figur 2 viser den gennemsnitlige andel af voksenlivet som kunde i nuværende bank, opdelt efter alder. Ikke overraskende er tallet højest for den yngste aldersgruppe (84 %), da de har været voksne i færrest år. Mere interessant er det, at de adspurgte på tværs af alle aldersgrupper har været kunder hos deres

² Surveyet var en del af rapporten *Konkurrencen på bankmarkedet for privatkunder*, som blev udgivet i 2022.

nuværende bank i mere end halvdelen af deres voksne liv i gennemsnit. Opdelt på aldersgrupper ligger tallene også meget tæt på KFST's survey fra 2021.

Sammenligner man kunderne i forskellige banker, er det især kunderne i de største banker, Danske Bank og Nordea, som har været kunder det meste af deres voksne liv – hhv. 78 % og 73 % i gennemsnit.

Figur 2. Andel af voksne liv, hvor kunden har været kunde i nuværende bank

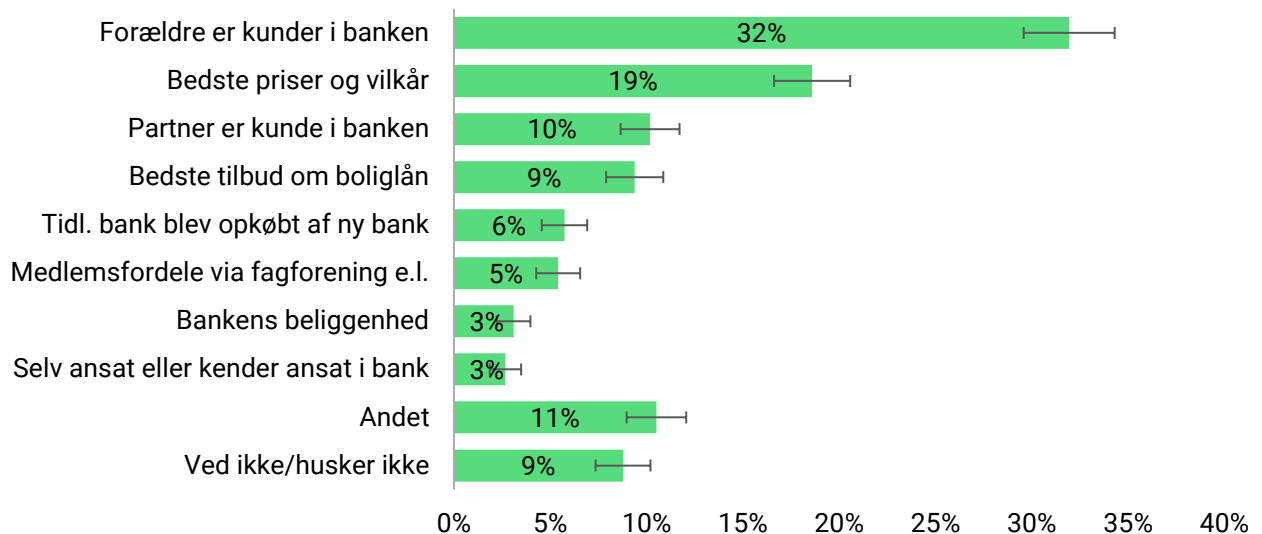


Note: Beregnet som antal år som kunde i banken som andel af alder fratrukket 18 år. 'Ved ikke' svar er udeladt ved beregningen. Der er angivet 95%-konfidensintervaller. N=1.412.

Deltagerne er herefter blevet spurgt, hvorfor de blev kunder i deres nuværende primære bank, jf. figur 3. Her er den klart mest udbredte begrundelse *"Fordi en af eller begge mine forældre var kunder i banken"* (32 %). Knap en femtedel (19 %) angiver, at de blev kunder i banken, fordi de kunne få de bedste priser og vilkår.

At forældrene var kunder i banken, er mest udbredt blandt de 18-29-årige (68 %). Blandt de 30-39-årige er der dog også en stor andel (46%), der angiver dette som årsag. Selv blandt de adspurgte på 70 år eller over er der en betydelig andel, der angiver dette som årsag (11 %). Det er særligt en udbredt årsag blandt kunderne hos de store banker, Danske Bank (50 %) og Nordea (43 %).

Figur 3. Årsager til at blive kunde i nuværende bank



Note: Spørgsmål: *Hvorfor blev du dengang kunde i [bank]?* Der kunne angives flere svar. Der er angivet 95%-konfidensintervaller. N=1.528

Alle voksne danskere har som udgangspunkt en bank i dag, da det er lovpligtigt at have en NemKonto. Som bankkunde kan man dog have vidt forskellige grader af engagement i banken og købe en lang række forskellige ydelser. Det kan have stor betydning for, hvor økonomisk bundet man er til sin bank, og dermed hvor overskueligt og bekosteligt det kan være at skifte bank.

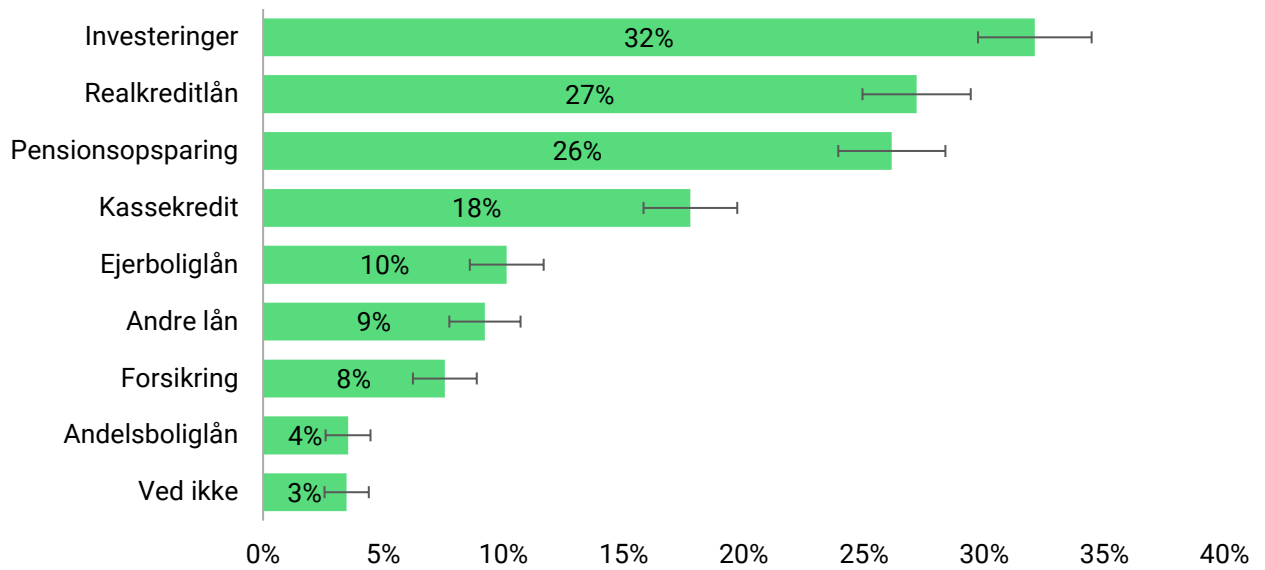
Figur 4 viser hvor mange af de adspurgte, der har forskellige produkter via deres primære bank. 68 % af de adspurgte angiver at have mindst et af de oplyste produkter gennem banken. 32 % har 2-3 produkter, mens 7 % har 4 produkter eller flere.

Figuren viser klart, at bankerne ikke kun formidler traditionelle bankydelser til sine kunder. Bankerne fungerer i dag som indgang til andre finansielle markeder, og det ses tydeligt af resultaterne. Det er produkter som investeringer (32 %), realkreditlån (27 %) og pensionsopsparing (26 %), som flest angiver at have via deres bank. Derimod er traditionelle bankydelser som kassekredit (18 %), ejerboliglån (10 %) og andre lån (9 %) mindre udbredte. Hele 59 % af bankkunderne har enten investeringer, realkreditlån, pensionsopsparing eller forsikring gennem banken. Det ligger i tråd med KFST's survey fra 2021, som viste, at langt de fleste danskere (92 %) er kunder i en bank, der tilbyder både realkredit, forsikring, pensionsordninger og investeringsforeninger (såkaldte "finansielle supermarkeder"). Det mindsker sandsynligheden for bankskifte, hvis man har sådanne produkter gennem banken sammenlignet med, hvis man har produkterne gennem forskellige udbydere.³

De unge bankkunder har generelt færre produkter via deres primære bank sammenlignet med resten af befolkningen. I gennemsnit har de 18-29-årige 0,6 af de oplyste produkter, mens gennemsnittet er 1,4-1,7 hos de øvrige aldersgrupper. 43 % af de unge har en eller flere produkter mod 71-78 % i de øvrige aldersgrupper.

³ Ifølge KFST's analyse på baggrund af Danmarks Statistiks registre mindskes sandsynligheden for bankskifte fra 5,7 % til 2,5 % om året, når kunden har både realkreditlån og pensionsordning gennem banken, se figur 7.5. i KFST's rapport Konkurrencen på bankmarkedet for privatkunder.

Figur 4. Produkter via banken



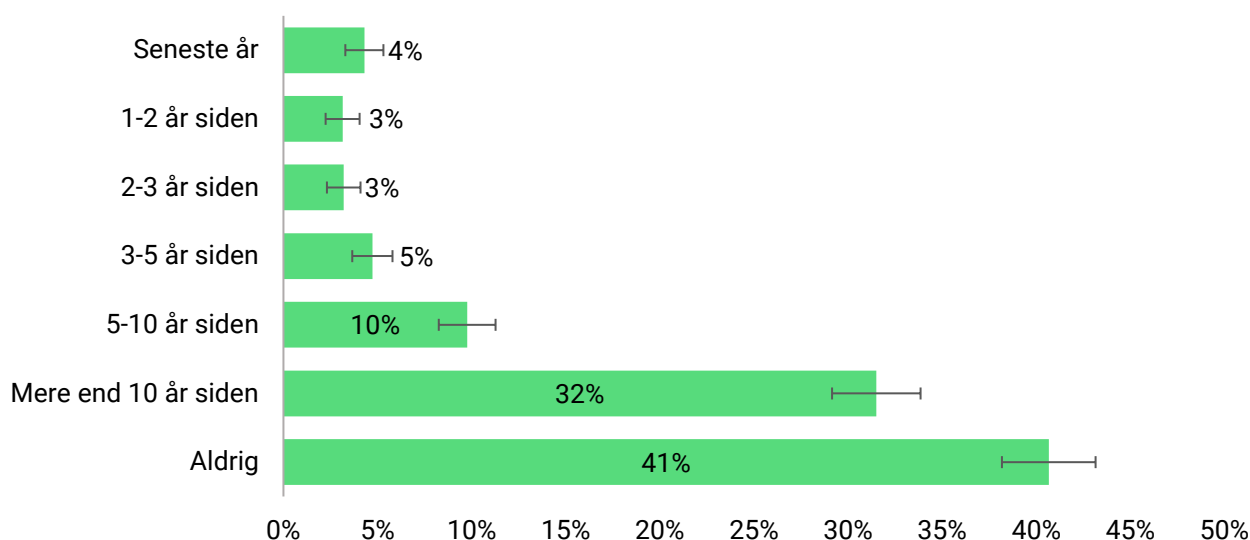
Note: Spørgsmål: *Hvilke af følgende produkter har du gennem [bank]? Det kan enten være bankens egne produkter eller andre produkter, som du har tegnet gennem din bank.* Der kunne angives flere svar, og respondenterne kunne også svare "Ingen af ovenstående". Der er angivet 95%-konfidensintervaller. N=1.528.

4. Kundemobilitet på bankmarkedet

Et afgørende parameter for konkurrencen på et marked, er om kunderne er parate til at skifte udbyder, hvis de er utilfredse eller kan få bedre eller billigere ydelser hos en anden udbyder. Det øger udbydernes incitament til at sætte lave priser og tilbyde attraktive produkter. I dette afsnit afdækkes danskernes tilbøjelighed til at skifte bank. Med bankskifte menes, at kunden flytter den konto, hvor deres primære indkomst går ind (fx lønkonto eller NemKonto) til en anden bank.

Respondenterne i undersøgelsen er blevet spurgt til, hvornår de senest har skiftet bank, jf. figur 5. 4 % angiver at have skiftet bank inden for det seneste år eller være i gang med et bankskifte. 7 % har skiftet bank inden for de seneste to år eller er i gang, mens 15 % har skiftet inden for de seneste fem år. Samlet set angiver 57 % at have skiftet bank en eller flere gange i deres voksne liv. Omvendt angiver 41 %, at de aldrig har skiftet deres primære bank siden, at de blev 18 år. 3 % har svaret ved ikke/husker ikke.

Figur 5. Seneste bankskifte



Note: Spørgsmål: Har du skiftet din primære bank siden du blev 18 år? Der er angivet 95%-konfidensintervaller. 'Ved ikke/husker ikke' (3 %) fremgår ikke af figuren, men indgår i beregningsgrundlaget. N=1.528.

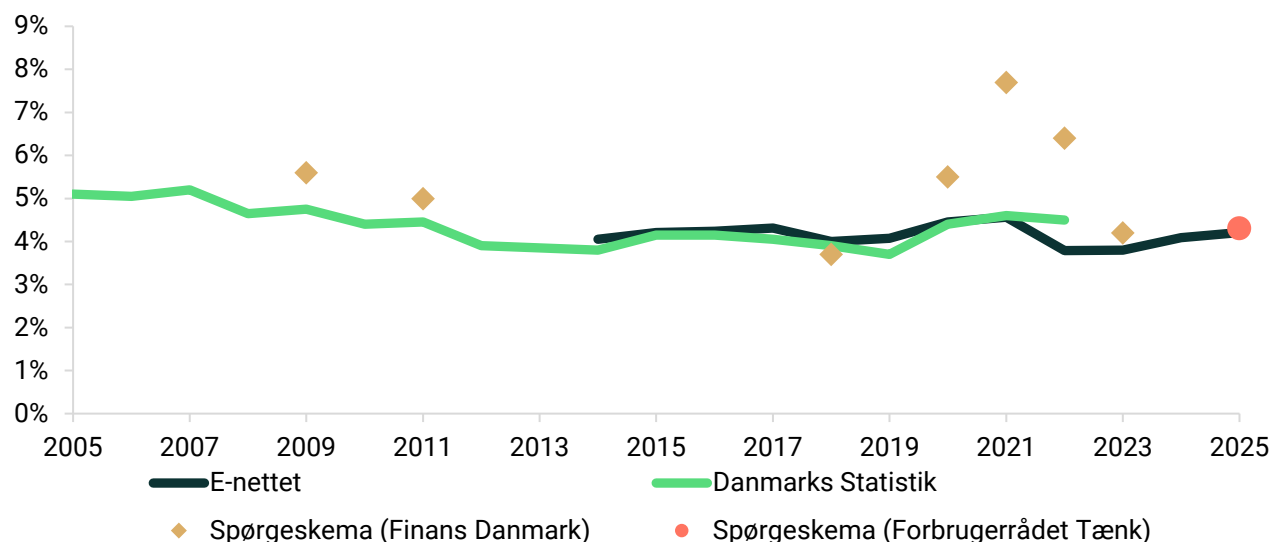
Mobiliteten blandt danske bankkunder kan undersøges via en række forskellige kilder. Blandt andre Finans Danmark har gennemført flere sammenlignelige spørgeskemaundersøgelser, mens Danmarks Statistik og e-nettet, som er drevet af finanssektoren, har gennemført undersøgelser på baggrund af registerdata over hvor mange danskere, der årligt har skiftet bank, hvilket er den mest nøjagtige måde at opgøre mobiliteten på. Figur 6 viser estimater over andelen af danskerne, der årligt skifter bank, fra hver af de fire kilder.

Som det fremgår, er vores estimat over, hvor mange der har skiftet bank det seneste år (4,3 %) særdeles tæt på e-nettets estimat for 2025 (4,2 %), som er den eneste anden kilde for 2025. Det indikerer, at stikprøven er forholdsvis repræsentativ for danske bankkunder, og bestyrker derfor analysens konklusioner.

Seneste tal fra Danmarks Statistiks registre er fra 2022 (4,5 %), men som det fremgår af figuren er der generelt kun små afvigelser mellem Danmarks Statistiks og e-nettets estimater. Ifølge de to registre er der 4-5 % af danskerne, der skifter bank hvert år, og denne andel har ligget meget stabilt de sidste 20 år.

Også Finans Danmarks spørgeskemaundersøgelser gennem årene har ligget tæt på tallene fra registrene med undtagelse af enkelte målinger i 2020-2022, som viste en kundemobilitet på op til 8 %. Der er dog ikke evidens for, at der skulle være sket nogen stigning i denne periode, når man ser på tallene i e-nettets eller Danmarks Statistiks registre.

Figur 6. Udviklingen i andelen af danskerne, der skifter bank 2005-2025



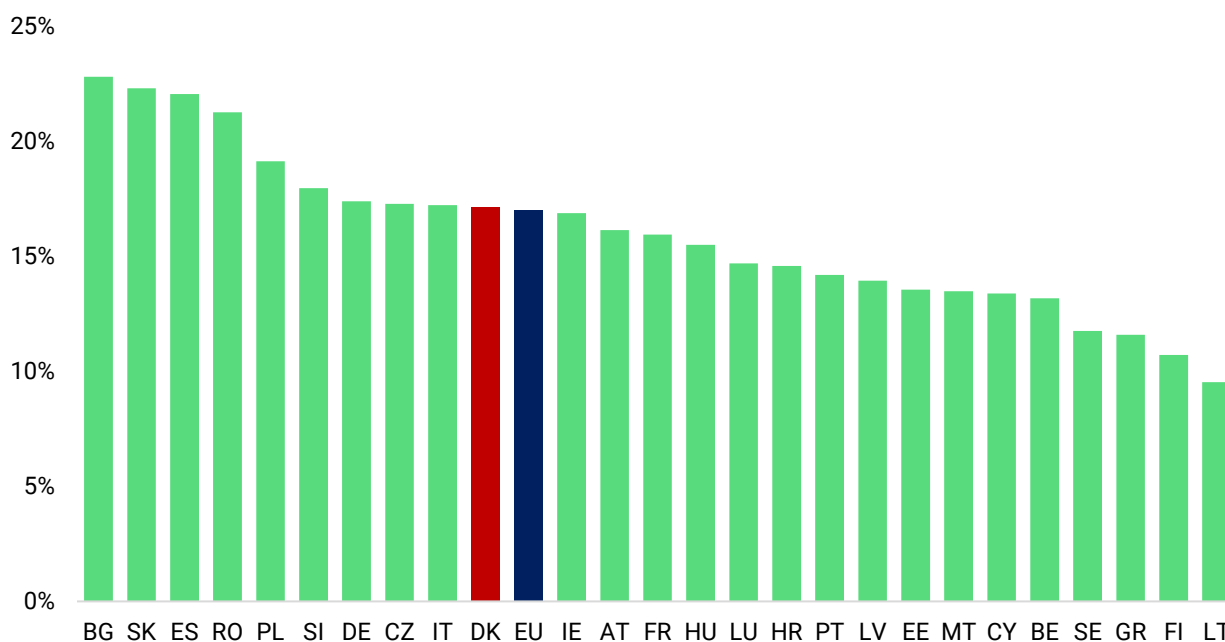
Kilder: Danmarks Statistik, E-nettet, Finans Danmark og Forbrugerrådet Tænk.

I et internationalt perspektiv er kundemobiliteten i Danmark hverken særs kilt høj eller lav. I 2022 blev der gennemført en spørgeskemaundersøgelse på tværs af alle EU-lande, hvor der blev spurgt ind til, hvor mange der inden for en femårig periode havde skiftet udbyder af bank- og betalingskonto.⁴ I Danmark var andelen 17 %, hvilket er det 10. højeste ud af de 27 EU-lande og meget tæt på EU-gennemsnittet, jf. figur 7. På baggrund af de samme tal har Finans Danmark konkluderet, at Danmark ligger i top i EU.⁵ Dette skyldes, at de kun sammenligner Danmark med otte udvalgte EU-lande, og at de også inkluderer forbrugere, der skifter udbyder af andre bankprodukter såsom forbrugslån og opsparingskonto, hvor Danmark ligger højere.

⁴ Se EU-Kommissionens "Flash Eurobarometer 509 (Retail Financial services and products)", 2022

⁵ Se Finans Danmark (2024). [Kundemobiliteten på det danske bankmarked er stadig blandt de højeste i EU](#) og Finans Danmark (2025). [Danske banker er effektive, billige og robuste i et internationalt perspektiv](#).

Figur 7. Andel, der har skiftet bank- og betalingskonto i 2017-2022, på tværs af EU



Note: Figuren er baseret på variabelen q5.1A og andelen er beregnet med vægte (w1 og w87). N=27.203.

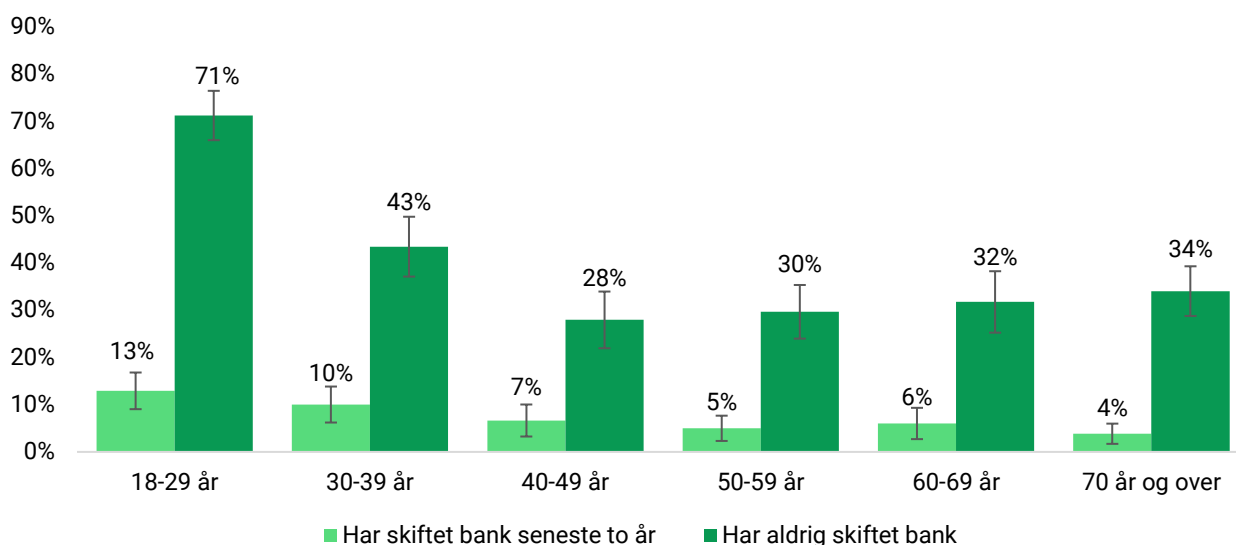
Kilde: Egne beregninger på baggrund af EU Kommissionens Flash Eurobarometer 509.

Selvom den generelle mobilitet blandt danske bankkunder ikke er specielt lav sammenlignet med andre lande, er der, som vores undersøgelse viser, en stor andel af kunderne, som aldrig eller meget sjældent skifter bank. Denne andel er større i visse grupper end andre.

Ser man på kundemobiliteten i forskellige aldersgrupper, er det de unge, der hyppigst skifter bank, jf. figur 8. Blandt de 18-29-årige er der 13 %, der har skiftet bank inden for de seneste to år, mens det kun er tilfældet for 4 % af bankkunderne på 70 år eller over. Dette kan blandt andet hænge sammen med, at de unge, som tidligere beskrevet, typisk har færre produkter gennem deres bank og dermed er mindre bundet og lettere kan skifte.

Samtidig er der ikke overraskende flest i den yngste aldersgruppe, der angiver, at de aldrig har skiftet bank i deres voksne liv (71 %). Blandt de ældste er der dog også en væsentlig andel, der aldrig har skiftet bank – 32 % blandt de 60-69-årige og 34 % blandt de 70+ årige. Det er slående, at omtrent en tredjedel af danskerne i denne sene alder aldrig har haft andre banker som deres primære end deres nuværende. Det er ikke problematisk i sig selv, at denne gruppe af danskere aldrig har skiftet bank, hvis de er blevet i deres bank, fordi de var tilfredse. Men der er en risiko for, at disse forbrugere ikke har haft adgang til de bedste bankydelser og -priser, fordi de har været inaktive på markedet.

Figur 8. Bankskifte opdelt efter alder



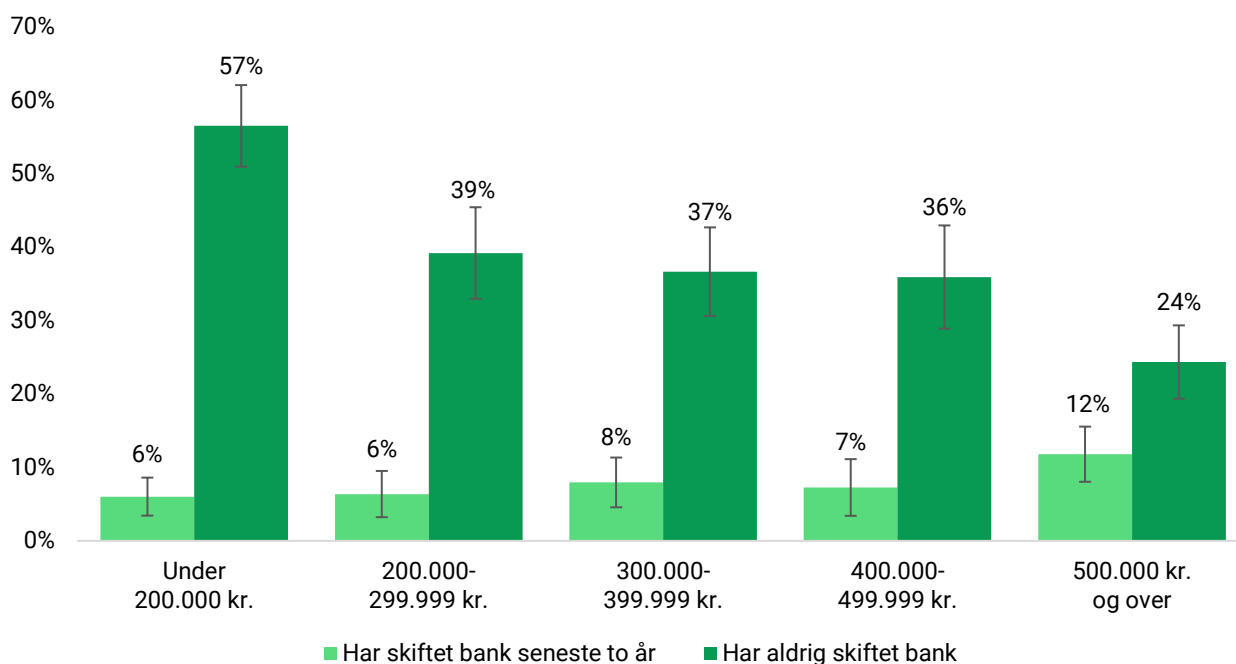
Note: Figuren viser svar på samme spørgsmål som i figur 5 opdelt efter personlig årsindkomst før skat og uden pension. Der er angivet 95%-konfidensintervaller. N=1.528.

For at belyse nærmere, hvilke forbrugere der er mest mobile, og hvilke der ikke er, kan vi også opdele svarene efter indkomst, jf. figur 9. Som det fremgår, er det forbrugere med de højeste indkomster, der er klart mest mobile, både når vi ser på nylige bankskift og bankskift over hele voksenlivet.

Blandt danskere med de laveste indkomster er der 6 %, der har skiftet bank inden for de seneste to år, mens det gælder 12 % af danskerne med de højeste indkomster. Omvendt er der 57 % af danskerne med de laveste indkomster, der aldrig har skiftet bank, mens det kun gælder 24 % af de rigeste danskere.

Indkomst hænger delvist sammen med alder, og andelene, der aldrig har skiftet bank i figur 9, spejler således til en vis grad billedet i figur 8. Selv hvis man kontrollerer for bankkundernes alder, er der dog en meget klar tendens til, at højere indkomst øger sandsynligheden for at have skiftet bank på et tidspunkt i ens voksne liv, se regressionsmodel 2 i bilag 2. Tilsvarende øges sandsynligheden for at have skiftet bank med indkomsten, også når der kontrolleres for alder mv., se regressionsmodel 1 i bilag 2.

Figur 9. Bankskifte opdelt efter årsindkomst

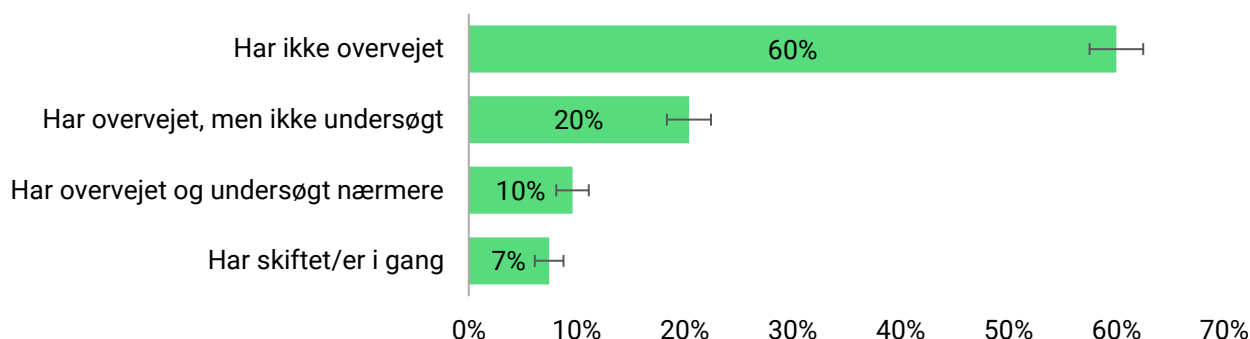


Note: Figuren viser svar på samme spørgsmål som i figur 5 opdelt efter personlig årsindkomst før skat og uden pension. Der er angivet 95%-konfidensintervaller. N=1.528.

Forbrugere, der ikke har skiftet bank inden for de seneste to år, er blevet spurgt, om de har overvejet at skifte bank i den periode, og om de har undersøgt forskellige banker nærmere. Dermed kan vi inddele forbrugerne i fire grupper efter hvor aktive de har været i forhold til bankskifte, jf. figur 10.

60 % af de adspurgte har slet ikke overvejet at skifte bank inden for de seneste to år. 37 % har omvendt overvejet at skifte bank, men der er forskel på, hvor langt de er nået i deres overvejelser. 20 % har overvejet det, men ikke undersøgt forskellige banker nærmere. 10 % har overvejet det og undersøgt forskellige banker, uden at de er endt med at skifte. 7 % har gennemført et bankskifte eller er i gang med det. Det svarer til, at kun hver femte (20 %) af de forbrugere, der har overvejet et bankskifte, faktisk har skiftet.

Figur 10. Inddeling af bankkunder efter om de har skiftet eller overvejet at skifte seneste to år



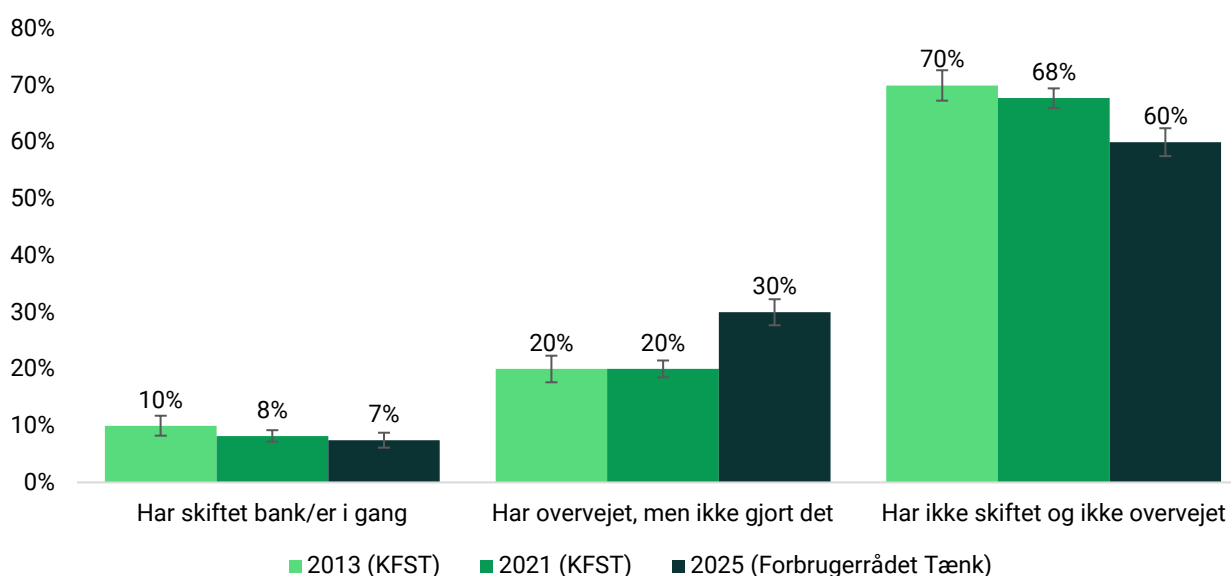
Note: Figuren er baseret på to spørgsmål: 1) *Har du skiftet din primære bank siden du blev 18 år?* og 2) *Har du overvejet at skifte din primære bank inden for de seneste to år?* 'Ved ikke'-svar (3 %) vises ikke i figuren, men indgår i beregningsgrundlaget. Der er angivet 95%-konfidensintervaller. N=1.528.

I Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens tidligere undersøgelser fra 2013 og 2021 er der også spurgt ind til, om forbrugerne har skiftet bank eller overvejet det over en toårig periode. I figur 11 sammenlignes resultaterne fra de tre undersøgelser.

Som det fremgår, er der ikke nogen markant forskel på andelen, der angiver at have skiftet. Andelen i 2025 er omtrent på samme niveau som i 2021. Sammenlignet med undersøgelsen fra 2013 er andelen i 2025 mindre, men selvom denne forskel er statistisk signifikant, så er det en relativt lille forskel.

Noget tyder dog på, at flere i 2025 har overvejet at skifte bank. Hele 30 % angiver i vores undersøgelse, at de har overvejet det, men ikke gjort det – i 2013 og 2021 var andelen 20 %. Denne forskel kan skyldes, at respondenterne i vores undersøgelse havde mulighed for at svare, at de havde overvejet det uden at have undersøgt nærmere. Dette kan have fået flere til at svare, at de havde overvejet det.

Figur 11. Udvikling i andel af forbrugere, der skifter og overvejer at skifte



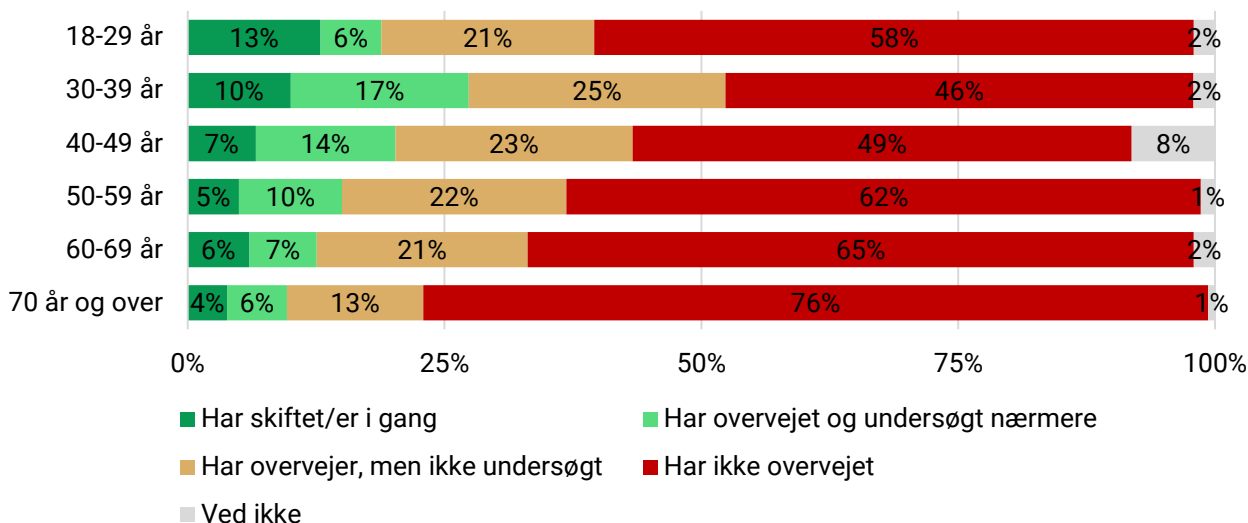
Note: Tal fra 2013 og 2021 stammer fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens survey til danske bankkunder. For 2025 er svarmulighederne "Jeg har overvejet det og undersøgt forskellige banker" og "Jeg har overvejet det, men ikke undersøgt forskellige banker nærmere" slået sammen. I KFST's surveys var der ikke en sådan skelnen, hvor disse tal ikke er direkte sammenlignelige. Desuden var der i 2013 ingen "ved ikke"-svarmulighed. "Andet" og "Ved ikke" fremgår ikke af figuren, men indgår i procentueringsgrundlaget for 2021 og 2025. Der er angivet 95%-konfidensintervaller.

Andelen, der har skiftet bank for nyligt, er højest blandt de yngre aldersgrupper, jf. figur 12. Ser man på de seneste to år, er der 13 % af de 18-29-årige, der har skiftet bank, mens andelen kun er 4 % blandt de 70+ årige. Dette stemmer godt overens med resultaterne i KFST's survey fra 2021, hvor tilbøjeligheden til at skifte var klart størst i de yngste aldersgrupper.

Billedet ser lidt anderledes ud, når vi ser på, hvor mange der har overvejet bankskifte. Her er der flest blandt de 30-39-årige (52 %) efterfulgt af de 40-49-årige (43 %). En af årsagerne til, at mange i aldersgruppen 30-39 år har overvejet bankskifte, kan være, at det er denne aldersgruppe, som foretager flest boligkøb.⁶ Dette kan være en anledning for mange til at overveje bankskifte. Dog er der altså en lidt mindre andel i disse aldersgrupper, der har gennemført et bankskifte sammenlignet med de 18-29-årige. Det kan skyldes, at de yngste, som tidligere beskrevet, i mindre grad har bundet sig til deres bank med fx pensionsopsparing, forsikring, lån osv., og dermed kan de lettere skifte bank uden de store omkostninger.

⁶ Se Danmarks Statistik (2024). *Hver anden boligkøber er førstegangskøber*, figur 2.

Figur 12. Andel der har skiftet eller overvejet at skifte bank fordelt på aldersgrupper

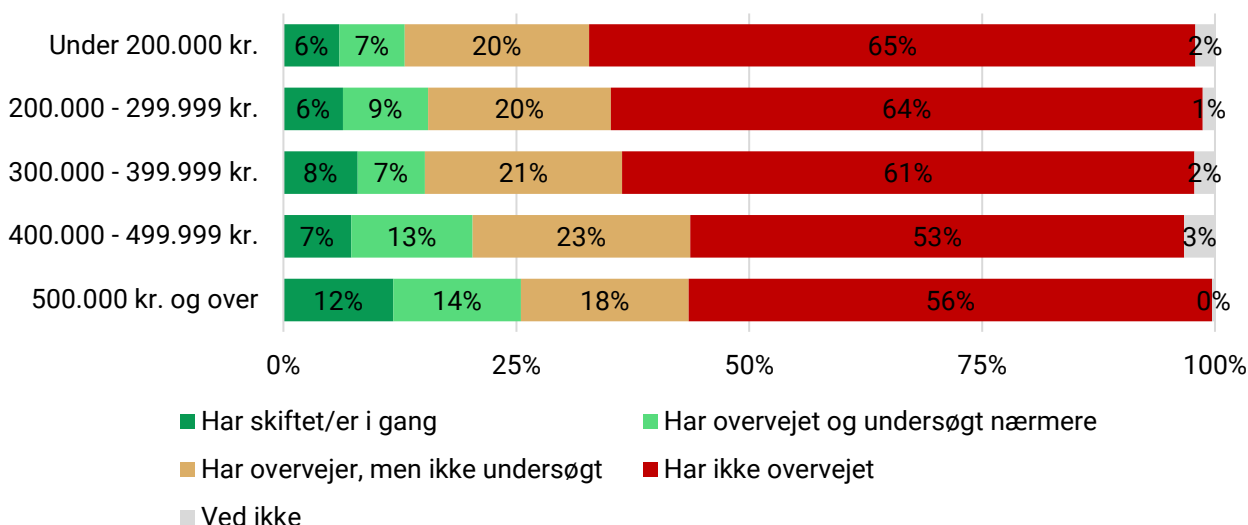


Note: Figuren viser tallene i figur 10 opdelt på aldersgrupper. N=1.528.

Forskellen mellem indkomstgrupper, som blev beskrevet tidligere, er endnu klarere, når vi også ser på, hvor mange der har overvejet bankskifte og undersøgt banker, som vist i figur 13. 14 % i gruppen med de højeste indkomster har overvejet bankskifte og undersøgt forskellige banker, mens det kun gælder 7 % af dem med de laveste indkomster. Ser man samlet på de bankkunder, der enten har skiftet bank eller undersøgt markedet, udgør de 25 % af dem med de højeste indkomster og 13 % af dem med de laveste indkomster.

Når bankkunder overvejer at skifte bank og undersøger forskellige banker, er der også tale om aktiv kundeadfærd. For eksempel kan disse kunder have forhandlet sig til bedre vilkår hos deres egen bank efter at have undersøgt markedet. Samlet set er der altså en klar tendens til, at danskere med høje indkomster er mere aktive bankkunder.

Figur 13. Andel der har skiftet eller overvejet at skifte bank fordelt efter indkomst



Note: Figuren viser tallene i figur 10 opdelt på indkomstgrupper. Respondenter, der ikke har ønsket at oplyse indkomst, er udeladt. N=1.290.

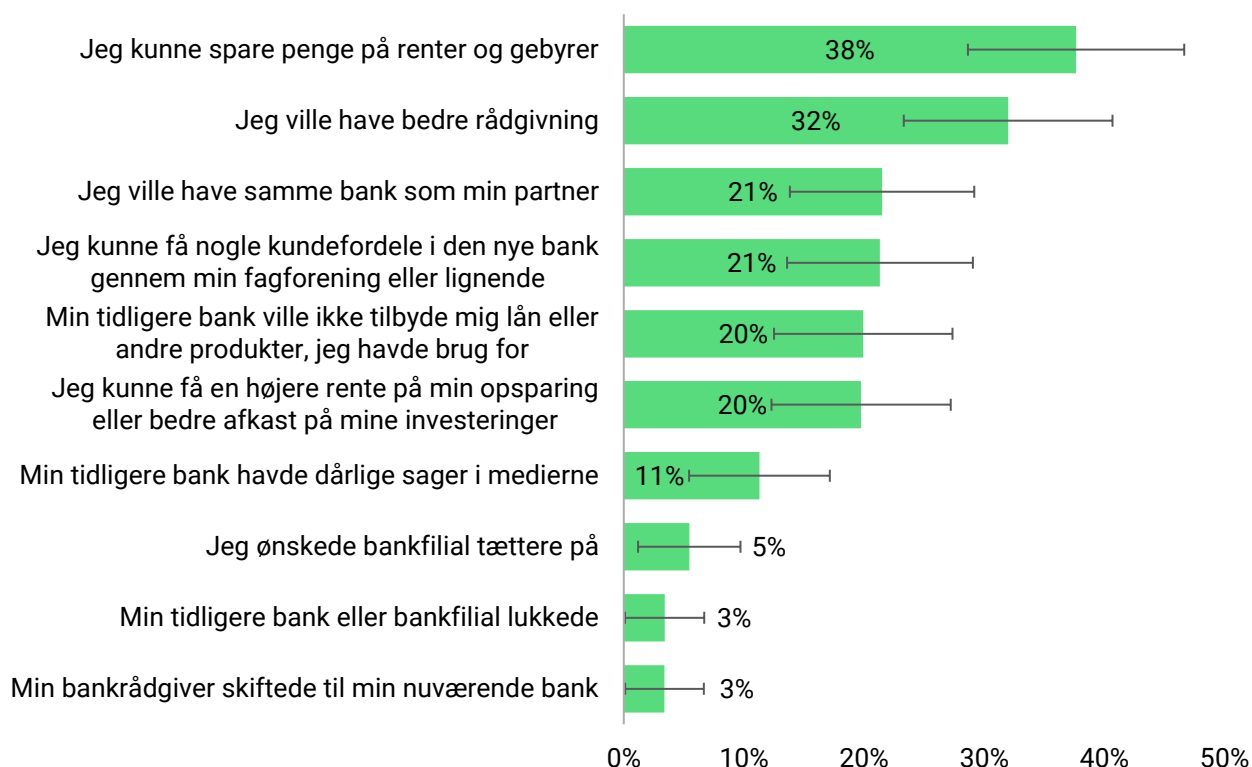
5. Drivere og barrierer for bankskifte

Som vist i foregående afsnit er der en stor andel af de danske bankkunder, som skifter bank meget sjældent eller slet ikke. Mange overvejer det slet ikke, mens en betydelig gruppe har overvejet det uden at gennemføre det. Hvert år er der kun en lille andel af danskerne, der skifter bank.

I dette afsnit vil vi afdække, hvilke drivere og barrierer der kan være for at skifte bank. Hvad driver de få bankkunder, der skifter, og hvad afholder de mange, der bliver hos deres bank, fra at skifte?

De respondenter, der har skiftet bank de seneste to år, eller som er i gang med et bankskifte, er blevet spurgt til, hvorfor de har valgt at skifte bank, jf. figur 14. De mest udbredte årsager er, at man ønsker at spare penge (38 %) eller ønsker bedre rådgivning (32 %). I KFST's survey fra 2021 var det tilsvarende ønsket om at spare penge og utilfredshed med tidligere bankrådgiver, der var de mest udbredte årsager til at skifte bank. Det vidner om, at de fleste af de danskere, der skifter bank, gør det, fordi de har vurderet, at de kan få bedre ydelser og priser hos en anden bank.

Figur 14. Årsager til at skifte bank blandt bankskiftere



Note: Spørgsmål og svarmuligheder har haft lidt varierende ordlyd alt efter, om respondenten har skiftet bank eller er i gang med at skifte, se spørgsmål A8 i spørgeskemaet, bilag 1. 'Ved ikke' (2 %) og 'Andet' (11 %) fremgår ikke af figuren, men er ikke udeladt af beregningen. Der kunne angives flere svar. Der er angivet 95%-konfidensintervaller. N=114.

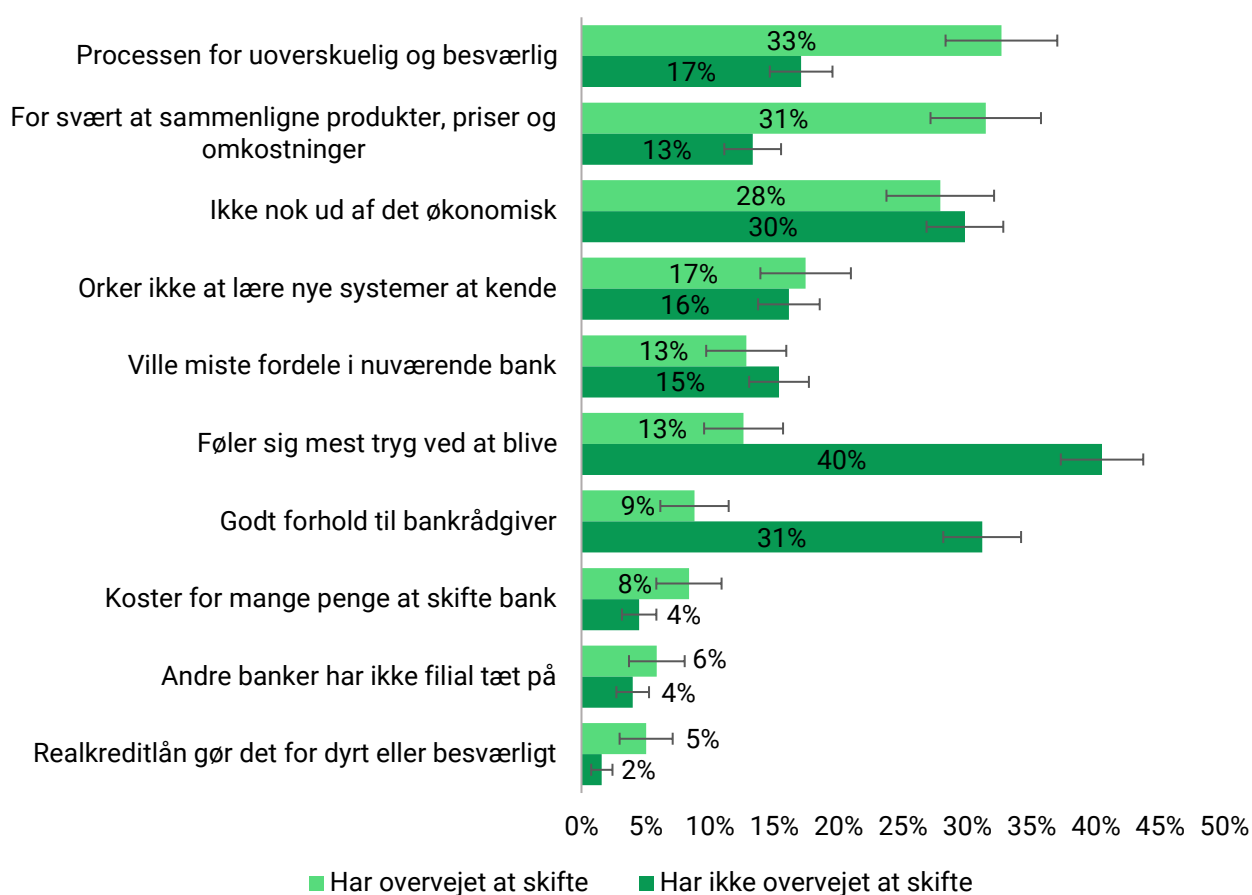
De respondenter, der ikke har skiftet bank, er blevet spurgt, hvad årsagerne er til, at de ikke har skiftet. Figur 15 viser, hvilke årsager der er mest udbredte blandt henholdsvis bankkunder, der har overvejet at skifte, og bankkunder, der slet ikke har overvejet det.

Blandt bankkunder, som har overvejet at skifte, er der flest der angiver, at de ikke har skiftet, fordi processen er for uoverskuelig og besværlig (33 %) eller fordi, at det er for svært at sammenligne

produkter, priser og omkostninger (31 %). Det indikerer, at det er en væsentlig barriere for bankskifte, at markedet er komplekst og svært at gennemskue som kunde.

Anderledes ser det ud blandt de bankkunder, der ikke har overvejet at skifte. Her er der flest, der angiver, at det skyldes, at de føler sig mest trygge ved at blive (40 %), eller at de har et godt forhold til deres bankrådgiver (31 %). Dette kan også ses som udtryk for, at bankmarkedet kan være uoverskueligt at navigere i, og derfor er der mange bankkunder som vægter tryghed og en god relation til banken mindst lige så højt som gode priser. Knap en tredjedel (30 %) angiver, at de ikke har skiftet bank, fordi de ikke tror, de ville få nok ud af det økonomisk. Det kan skyldes, at de måske allerede har en af de banker, der kan tilbyde dem de bedste priser. Det kan dog også være udtryk for, at de ikke er klar over, hvor mange penge der er at spare. Fra Forbrugerrådet Tænks nylige test af banker ved vi, at der for mange bankkunder er en stor økonomisk gevinst at hente ved at vælge den rigtige bank.⁷

Figur 15. Årsager til ikke at skifte bank



Note: Spørgsmål og svarmuligheder har haft lidt varierende ordlyd alt efter, om respondenter har overvejet at skifte bank og undersøgt forskellige banker, se spørgsmål B8 og C8 i spørgeskemaet, bilag 1. Der kunne angives flere svar. Der er angivet 95%-konfidensintervaller. 'Ved ikke' (2 %), 'Andet' (7 %) og 'Jeg er ikke nået dertil endnu' (2 %) fremgår ikke af figuren, men er ikke udeladt af beregningen. N=1.375.

⁷ Se Forbrugerrådet Tænks [test af banker](#).

For at afdække nærmere, hvorvidt de danske bankkunder oplever markedet som svært at navigere i, har vi stillet tre spørgsmål vedrørende respondenternes oplevelse og vurdering af bankmarkedet.

For det første er alle respondenterne i undersøgelsen blevet bedt om at vurdere, om de mener, det er svært at sammenligne priser og omkostninger hos forskellige banker, jf. figur 16. De kunder, som har skiftet bank for nyligt eller er i gang med at skifte, er blevet bedt om at tænke på dette bankskifte, mens respondenter, der ikke har skiftet bank for nyligt, er blevet bedt om at vurdere, om de tror, det ville være svært at sammenligne priser og omkostninger, hvis de skulle skifte bank.

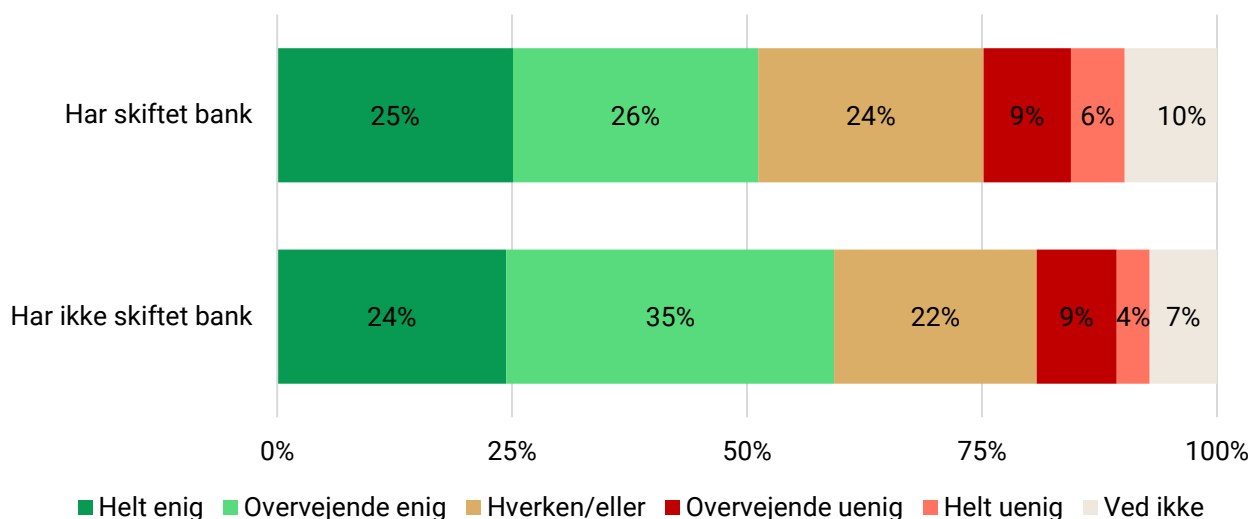
Generelt er der en klar overvægt af de adspurgte, som mener, det er svært at sammenligne priser og omkostninger hos forskellige banker.

51 % af dem, som har skiftet bank for nyligt, er helt eller overvejende enige i, at det var svært, mens kun 15 % er uenige.

De danskere, der ikke har skiftet bank for nyligt, mener også, at det er svært at sammenligne priser og omkostninger hos de forskellige banker. 58 % i denne gruppe er helt eller overvejende enige i udsagnet, mens kun 12 % er uenige.

Ser man kun på den gruppe, som har overvejet et bankskifte uden at gennemføre det, er billedet endnu klarere – hele 70 % er enten helt eller overvejende enige i, at det er svært at sammenligne priser og omkostninger for forskellige banker, mens kun 10 % er uenige. Det kunne tyde på, at det for mange er en væsentlig barriere for bankskifte, at det er svært at sammenligne bankernes priser og omkostninger. Men selv blandt dem, som gennemfører et bankskifte, er der tilsyneladende en stor andel, som har oplevet det som svært at sammenligne.

Figur 16. Andel som mener, det er svært at sammenligne priser og omkostninger



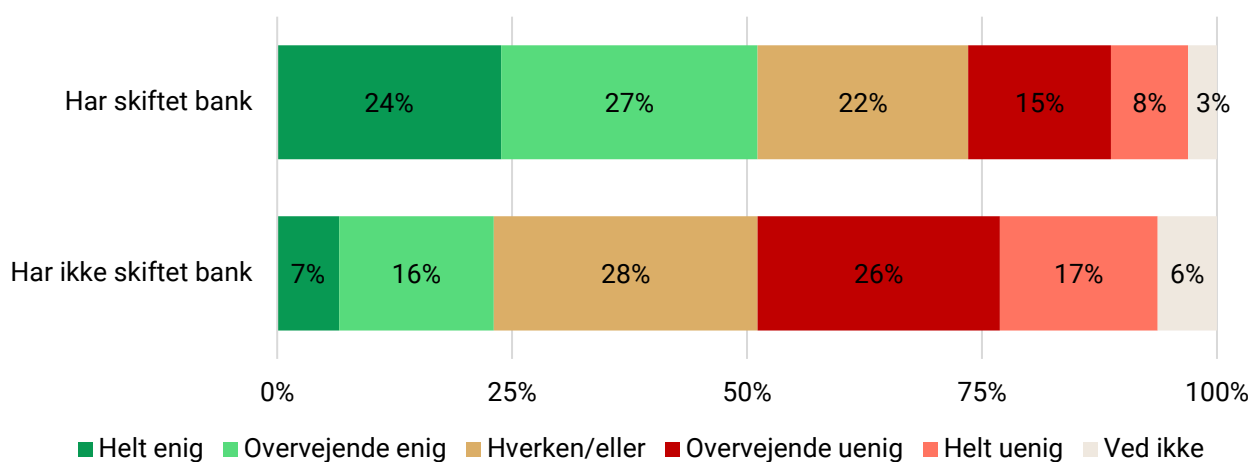
Note: Spørgsmålet, der er stillet, har haft varierende ordlyd alt efter, om respondenter har skiftet bank, er i gang med at skifte, og om de har overvejet og undersøgt forskellige banker, se spørgsmål A7, B7 og C7 i spørgeskemaet, bilag 1. N=1.489.

Respondenterne er også blevet spurgt, om de mener, at det i forbindelse med et bankskifte er nemt at overskue, hvilken bank der er bedst for dem, jf. figur 17. De nylige bankskifttere er blevet bedt om at tænke på deres oplevelse, da de skiftede bank, mens de øvrige er blevet bedt om at tænke på, om de tror, det ville være nemt, hvis de skulle skifte bank.

Blandt dem, som har skiftet bank for nyligt eller er i gang med at skifte, er der 51 % der er enige i, at det var nemt at overskue, mens 23 % er uenige. Her er der altså en overvægt, der oplevede det som nemt.

Helt anderledes ser det ud blandt de danskere, som ikke har skiftet bank for nyligt. Her er der 23 %, der er enige og 43 %, der er uenige. Her er der altså klart flere, der ikke tror, at det ville være nemt at overskue, hvilken bank der er bedst for dem, hvis de skulle skifte. Ser man kun på dem, der har overvejet at skifte uden at gøre det, er det 47 %, der er uenige. For mange i denne gruppe kan det tænkes at være en væsentlig barriere for et bankskifte, at de synes det er svært at gennemskue, hvilken bank de skal vælge.

Figur 17. Andel som mener, det er nemt at overskue, hvilken bank der er bedst



Note: Spørgsmålet, der er stillet, har haft varierende ordlyd alt efter, om respondenterne har skiftet bank, er i gang med at skifte, og om de har overvejet og undersøgt forskellige banker, se spørgsmål A7, B7 og C7 i spørgeskemaet, bilag 1. N=1.489.

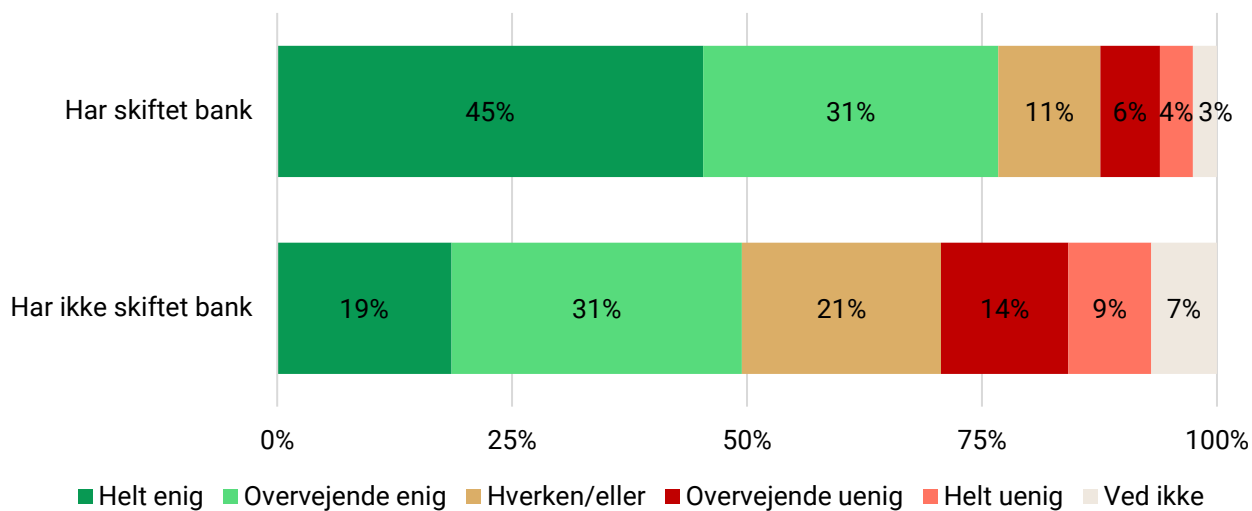
Respondenterne er også blevet bedt om at vurdere, om de mener, det er nemt at skifte bank, jf. figur 18. De kunder, som har skiftet bank for nyligt eller i gang med at skifte, er blevet bedt om at tænke på dette bankskifte. Respondenter, der ikke har skiftet bank for nyligt, er blevet bedt om at vurdere, om de tror, det ville være nemt, hvis de skulle skifte bank.

Der er generelt en klar overvægt af respondenterne, der mener, det er nemt at skifte bank. Hele 77 % af dem, som har skiftet bank, eller som er i gang, er helt eller overvejende enige i, at det var nemt. Omvendt er kun 10 % uenige. Dette er i tråd med resultaterne i KFST's survey fra 2021, hvor 81 % af dem, der har skiftet bank eller er i gang, har angivet, at det var nemt.

Blandt de danskere, der ikke har skiftet bank for nyligt, er der færre, der regner med, at det vil være nemt at skifte bank, hvis de skulle. Dog er der også i denne gruppe langt flere, der er enige (49 %) end uenige (22 %) i, at det ville være nemt.

Disse resultater tyder på, at det ikke er den væsentligste barriere for bankskifte, at danskerne tror, det vil være meget besværligt at skifte.

Figur 18. Andel som mener, det er nemt at skifte bank



Note: Spørgsmålet, der er stillet, har haft varierende ordlyd alt efter, om respondenten har skiftet bank, er i gang med at skifte, og om de har overvejet og undersøgt forskellige banker, se spørgsmål A7, B7 og C7 i spørgeskemaet, bilag 1. N=1.489

6. Forhandling om priser og vilkår

Et bankskifte kan ses som udtryk for aktiv forbrugeradfærd, da det, som vist ovenfor, ofte skyldes et ønske om at få bedre ydelser eller lavere priser.

At være en aktiv bankkunde betyder dog ikke nødvendigvis, at man skifter bank ofte. Som bankkunde kan man også forsøge at forhandle sig til bedre priser, renter og vilkår hos ens nuværende bank. Dette kan også tilskynde bankerne til at forbedre deres ydelser og sætte lavere priser, hvis de vil holde på deres kunder.

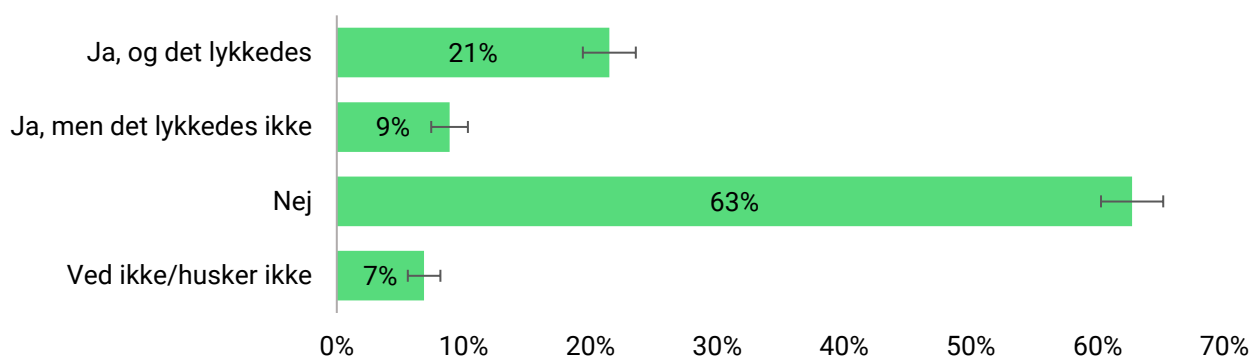
I undersøgelsen har vi derfor også spurgt danskerne, om de nogensinde har forsøgt at forhandle med deres nuværende bank.

Som det fremgår af figur 19, har langt størstedelen af danskerne (63 %) aldrig forsøgt at forhandle med deres bank.

Omvendt har 30 % af bankkunder forsøgt at forhandle med deres bank om bedre priser, renter og vilkår. 21 % angiver, at det lykkedes, mens 9 % angiver, at det ikke lykkedes. Dermed angiver 71 % af dem, der har forsøgt at forhandle, at de har haft held med det. Det vidner om, at det meget ofte kan betale sig at forhandle med sin bank og priser og vilkår.

I en undersøgelse fra 2020 har KFST stillet et lignende spørgsmål til danske bankkunder.⁸ Her var der 25 %, der angav, at de havde forsøgt at forhandle med deres nuværende bank, 16 % lykkedes med det, mens 9 % ikke lykkedes. Sammenlignes de to undersøgelser, ser det altså ud til, at lidt flere i dag forsøger at forhandle med deres bank, og en lidt større andel lykkes også med det (71 % vs. 64 %). Selvom disse forskelle er statistisk signifikante, er de ikke markante, og de bør tolkes med forsigtighed, da spørgsmålsformuleringerne ikke er identiske.⁹

Figur 19. Har forsøgt at forhandle med bank for at få bedre priser og vilkår



Note: Spørgsmål: Har du nogensinde forsøgt at forhandle med [bank] for at få bedre priser, renter eller vilkår? Der er angivet 95%-konfidensintervaller. N=1.528.

Der er store forskelle på, hvilke grupper af bankkunder, der angiver, at de har forsøgt at forhandle med deres bank. Ser man på forskellige indkomstgrupper, er der et meget klart mønster, jf. figur 20. Der er langt flere af kunderne med de højeste indkomster (42 %) end kunderne med de laveste indkomster (16 %), der har forsøgt at forhandle med deres nuværende bank. Det kan skyldes, at bankkunder med høje indkomster kan have mere at forhandle med overfor banken end kunder med lave indkomster. Det er

⁸ Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen (2020). *Forbrugeradfærd på 13 markeder*. Tallene er udledt af figur 7 i rapporten.

⁹ Spørgsmålet i KFST's undersøgelse var: Har du prøvet at forhandle med din nuværende bank om en bedre pris eller ydelse?

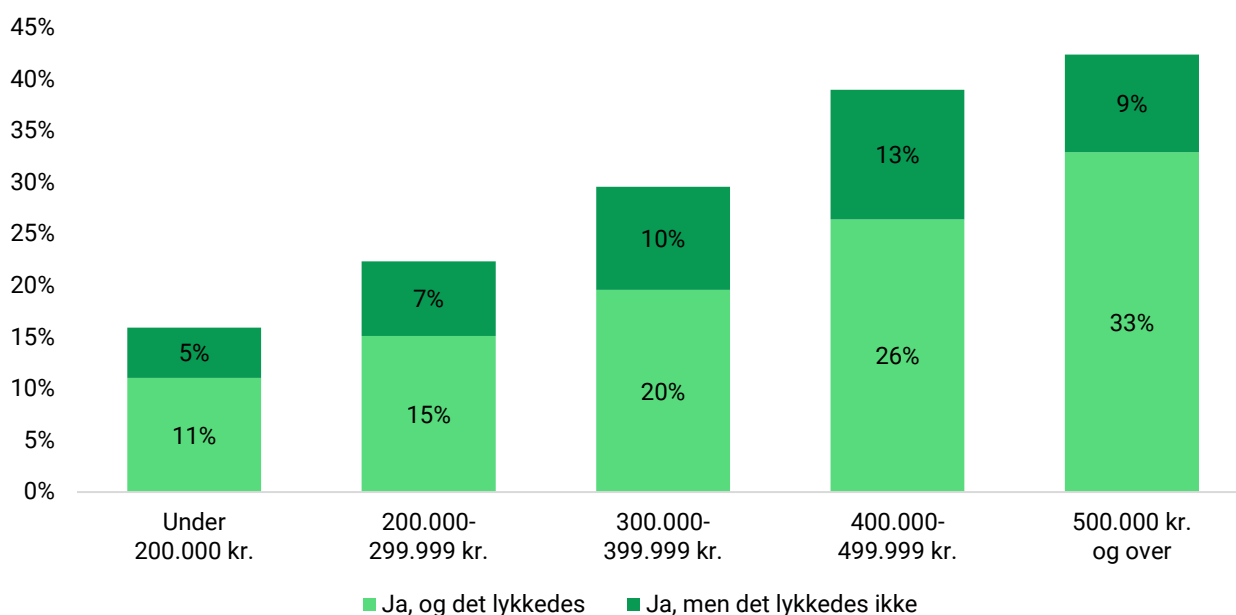
dog værd at bemærke, at der på tværs af alle indkomstgrupper er et klart flertal af dem, der har forsøgt at forhandle, som lykkedes med det. Det viser, at det ofte kan betale sig at forsøge at forhandle med banken om bedre vilkår og priser, også for kunder med små indkomster.

De yngste bankkunder (18-29 år) adskiller sig markant fra de øvrige aldersgrupper ved, at en meget mindre andel har forsøgt at forhandle (10 %). Andelen er højest blandt de 50-69 årige (41 %). Dette kan delvist hænge sammen med, at unge typisk har lavere indkomster, men selv når vi kontrollerer for indkomst og en række andre baggrundsvARIABLE, er det tydeligt at tilbøjeligheden til at forhandle er lavest hos de unge (se regressionsmodel 3 i bilag 2).

Desuden er et vist sammenfald mellem kunder, der skifter bank, og kunder, der forsøger at forhandle med deres bank. Blandt bankkunder, der aldrig har skiftet bank, er der kun 23 %, der nogensinde har forsøgt at forhandle med deres bank, mens 71 % aldrig har forsøgt at forhandle med deres bank. Til sammenligning er der 36 %, der har forsøgt at forhandle, blandt bankkunder, der har skiftet bank en eller flere gange i deres voksne liv, mens 57 % i denne gruppe aldrig har forsøgt at forhandle. Denne forskel er robust, også når der kontrolleres for alder mv.

Det illustrerer, at det ofte er de samme aktive kunder på bankmarkedet, som både forsøger at forhandle med deres bank og skifter bank, hvis de kan få et bedre tilbud et andet sted. Omvendt er der en stor gruppe af passive bankkunder, som ikke forsøger at forhandle med deres bank og som aldrig eller meget sjældent skifter bank.

Figur 20. Forsøg på at forhandle efter indkomst



Note: Figuren viser tallene i figur 19 opdelt på indkomstgrupper. Respondenter, der ikke har ønsket at oplyse indkomst, er udeladt. N=1.290.

De respondenter, som har angivet, at de aldrig har forsøgt at forhandle, er blevet spurgt, hvad der har afholdt dem fra at forsøge at forhandle, jf. figur 21. Her er der flest, der angiver som årsag, at de ikke vidste, at priser og vilkår kan forhandles (32 %) eller at de er tilfredse med de priser og vilkår, de har (29 %).

Igen er der nogle markante forskelle mellem forskellige kundegrupper. Kunder med de højeste indkomster angiver oftere som årsag, at de er tilfredse med deres priser og vilkår (48 %), mens det angives sjældnere blandt dem med de laveste indkomster (24 %). Omvendt er der langt flere kunder

med lave indkomster (38 %) end kunder med høje indkomster (16 %), der angiver, at de ikke vidste, det kan forhandles.

Det er også især de unge, der ikke er klar over, at priser og vilkår kan forhandles. Blandt de 18-29-årige angiver 41 % dette, mens andelen kun er 18 % blandt de 70+ årige. Dette kan forklare, hvorfor så lille en andel af de unge har forsøgt at forhandle sammenlignet med de ældre aldersgrupper.

Kunder, der aldrig har skiftet bank, angiver også i højere grad, at de ikke vidste, at det kan forhandles (36 %) eller at det virker uoverskueligt (25 %) sammenlignet med kunder, der har skiftet bank i løbet af deres voksne liv (hhv. 29 % og 20 %). Dette peger på, at gruppen af bankkunder, som både er passive, når det kommer til bankskifte og forhandlinger, ofte ikke er bevidste om, at de måske kan få bedre vilkår og priser eller ikke kan overskue at gøre noget ved det.

Figur 21. Årsager til ikke at forsøge at forhandle



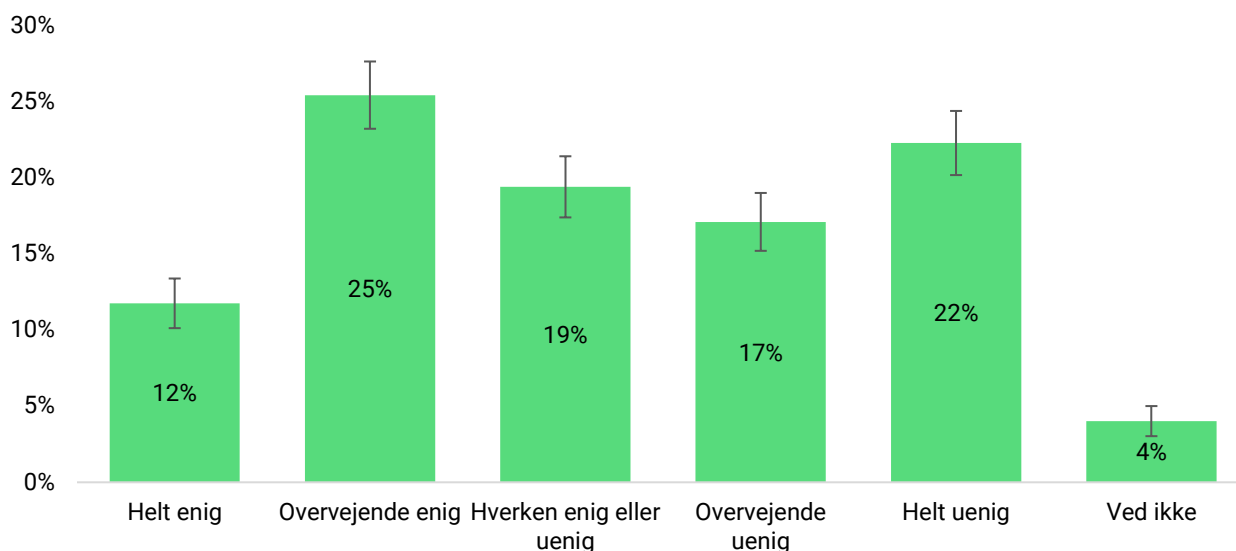
Note: Spørgsmål: Hvad er årsagen/årsagerne til, at du ikke har forsøgt at forhandle med banken om priser og vilkår? Der kunne angives flere svar. Der er angivet 95%-konfidensintervaller. N=964.

7. Kundernes overblik over bankernes priser

En væsentlig forudsætning for at være en aktiv bankkunde, der søger de bedste ydelser og priser ved at forhandle eller skifte bank, er, at man ved, hvad man betaler for ydelserne i ens nuværende bank. I undersøgelsen er bankkunderne derfor blevet spurgt til, hvor godt et overblik de har over, hvilke udgifter de har til banken.

Deltagerne i undersøgelsen er blevet spurgt, om de er enige eller uenige i udsagnet "Jeg har et godt overblik over, hvor meget jeg hvert år betaler til min bank i renter og gebyrer", jf. figur 22. Her angiver 37 %, at de er helt eller overvejende enige, mens 39 % er helt eller overvejende uenige.

Figur 22. Har godt overblik over årlige udgifter til bank



Note: Spørgsmål: Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn: Jeg har et godt overblik over, hvor meget jeg hvert år betaler til min bank i renter og gebyrer. Der er angivet 95%-konfidensintervaller. N=1.528.

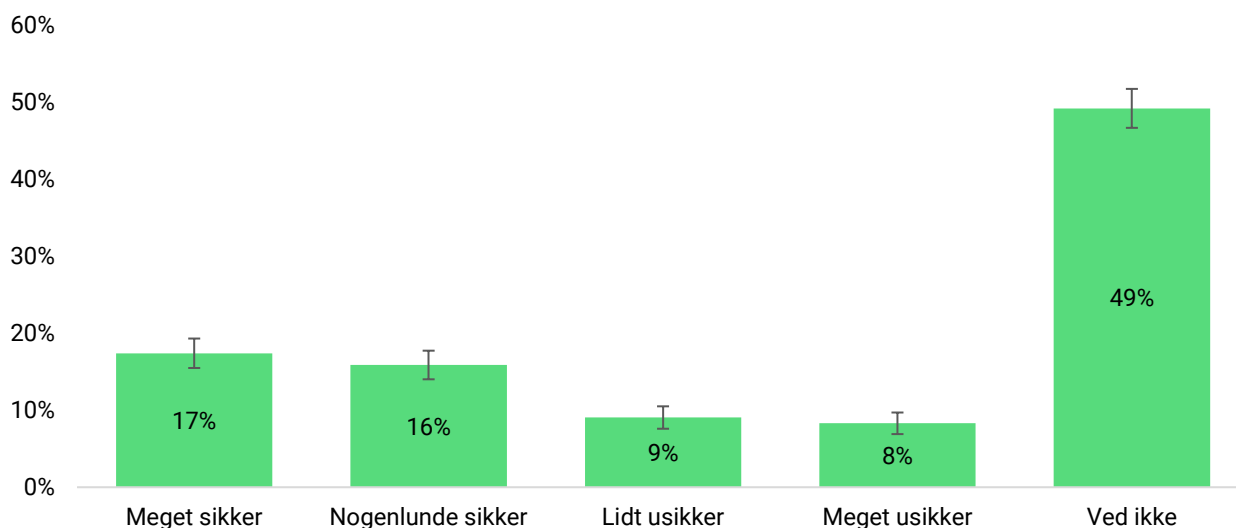
Bankkunderne er også blevet bedt om at give deres bedste bud på, hvor store udgifter de samlet set havde til deres bank i gebyrer og renter osv. i 2024. De bankkunder, der kom med et bud, blev efterfølgende spurgt, hvor sikre de var på, at deres bud var mindre end 1.000 kr. fra det rigtige beløb, jf. figur 23.

33 % af de adspurgte er enten meget sikre eller sikre på, at deres gæt er mindre end 1.000 kr. fra det rigtige beløb. Halvdelen af respondenterne (49 %) havde slet ikke noget bud på deres årlige udgifter, mens yderligere 17 % kom med et gæt, som de er lidt eller meget usikre på. Samlet set er der altså to tredjedele af respondenterne (67 %), som er usikre på deres bud eller slet ikke har noget bud.

Der er en klar tendens til, at respondenter, der tror, at de har lave årlige udgifter, er mere sikre på, at deres gæt er inden for 1.000 kr. af det korrekte. Ser man bort fra de respondenter, der tror deres udgifter er under 500 kr. om året, er der kun 18 % af de resterende, der er nogenlunde eller meget sikre på, at de har gættet inden for 1.000 kr. af det korrekte beløb. Omvendt er der samlet set 82 %, der har svaret 'ved ikke' eller er usikre på, at deres gæt er inden for 1.000 kr. af det korrekte.

KFST gennemførte i 2021 et eksperiment, hvor 100 bankkunder blev bedt om at undersøge, hvor store udgifter de havde til deres bank.¹⁰ Her var det 42 % af deltagerne, der måtte opgive at fremskaffe oplysningerne, og 28 % af de resterende var usikre eller meget usikre på, at de havde fundet de rigtige tal. Det svarer til, at knap 6 ud af 10 enten måtte opgive eller var usikre. Selvom tallene ikke er direkte sammenlignelige, ligger resultaterne fra dette eksperiment godt i tråd med nærværende undersøgelse.

Figur 23. Sikkerhed på udgifter til banken (+/- 1000 kr.)



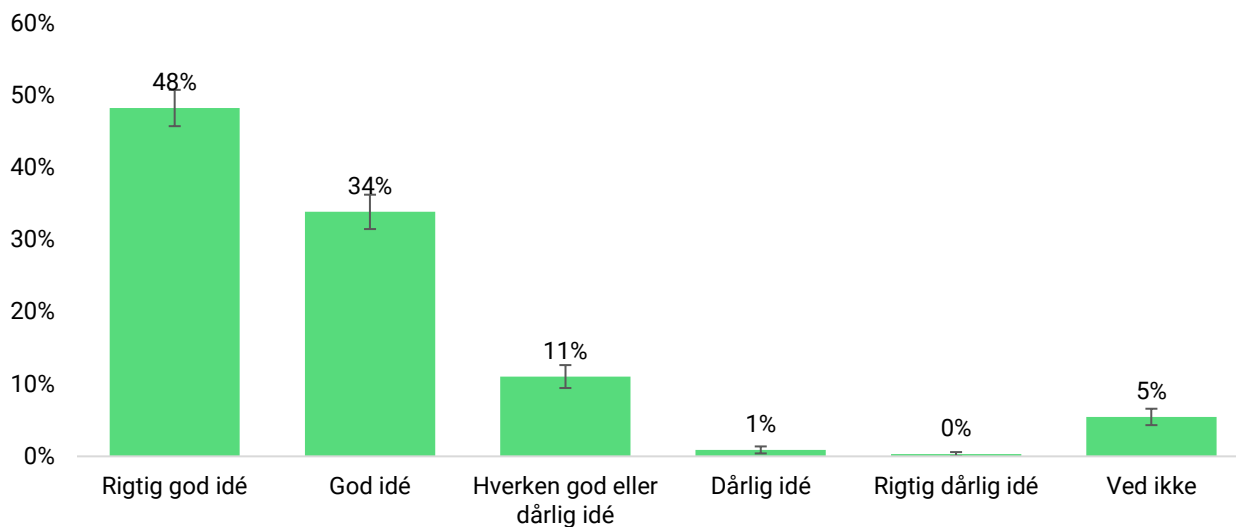
Note: Figuren er baseret på to spørgsmål: 1) Hvor meget tror du samlet set, at du betalte for at være kunde hos [bank] i 2024? og 2) Hvor sikker er du på, at dette gæt er mindre end 1.000 kr. fra det rigtige beløb? (det beløb, du faktisk betalte i 2024). Der er angivet 95%-konfidensintervaller. N=1.528.

Det er problematisk, at mange har svært ved at få overblik over deres udgifter til banken, blandt andet fordi det gør det vanskeligt som forbruger at sammenligne priser mellem forskellige banker, og det er en forudsætning for at træffe en oplyst beslutning om at skifte bank.

Derfor har Forbrugerrådet Tænk foreslået, at der skal etableres en ny prissammenligningsportal, der skal gøre det let at få overblik over, om forbrugeren kan få en gevinst ud af at skifte bank. Deltagerne i undersøgelsen er blevet spurgt, om de synes, det er en god idé med en sådan prisportal. Som det fremgår af figur 24, er der stor opbakning til dette forslag blandt bankkunderne. 82 % mener, det er en god idé, mens kun 1 % mener, det er en dårlig idé.

¹⁰ Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen (2022). *Konkurrencen på bankmarkedet for privatkunder*.

Figur 24. Er det en god idé med en prisportal for banker?



Note: Spørgsmål: Det er blevet foreslået, at der skal oprettes en ny prisportal, der skal gøre det lettere for danskerne at sammenligne priserne hos forskellige banker og vælge den billigste. Mener du, at det er en god eller en dårlig idé? Der er angivet 95%-konfidensintervaller. N=1.528.

8. Om undersøgelsen

Analysen er primært baseret på en spørgeskemaundersøgelse, som blev gennemført i perioden 3. til 10. september 2025 blandt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning over 18 år via Norstats webpanel. I alt deltog 1.543 respondenter. Resultaterne er vægtet efter køn, alder og region for at sikre repræsentativitet.

Flere af spørgsmålene i undersøgelsen er formuleret i tråd med en tidligere spørgeskemaundersøgelse fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, hvilket muliggør sammenligninger over tid. Spørgeskemaet fremgår af bilag 1.

Analysen trækker desuden på flere andre datakilder, herunder registertal om bankskifte fra e-nettet og Danmarks Statistik, tidligere spørgeskemaundersøgelser om bankskifte fra Finans Danmark og en international survey gennemført af EU-kommissionen.

Resultaterne fra vores egen spørgeskemaundersøgelse præsenteres med 95 % konfidensintervaller for at synliggøre den statistiske usikkerhed ved resultaterne. Med en stikprøvestørrelse på godt 1.500 respondenter er den statistiske usikkerhed på de estimerede andele op til ca. +/- 2,5 %. Den statistiske usikkerhed er størst, når resultaterne opgøres for enkelte undergrupper, fx indkomstgrupper. Der kommenteres kun på forskelle mellem grupper, der er statistiske signifikante ($p < 0,05$).

9. Bilag

Bilag 1. Spørgeskema til danske forbrugere

Nedenfor fremgår spørgeskemaet for spørgeskemaundersøgelsen, der danner det primære datagrundlag for analysen. Foruden de spørgsmål der fremgår, var der også diverse baggrundsspørgsmål som køn, alder, postnummer/region, uddannelse, beskæftigelse og indkomst. Visse spørgsmål og svarmuligheder er betingede af svar på andre spørgsmål – disse betingelser er anført med rød skrift herunder.

1. Hvilken bank er du kunde i? Hvis du er kunde i flere banker, bedes du vælge den bank, hvor din primære indkomst går ind på en konto, fx din lønkonto eller NemKonto.

1. Vælg bank: _____ → den valgte bank bruges efterfølgende som "[bank]"
2. Jeg er ikke kunde i nogen bank. → udgår af undersøgelsen
3. Jeg er kunde i en bank, men ønsker ikke at oplyse hvilken.
4. Jeg ved ikke, om jeg er kunde i en bank. → udgår af undersøgelsen

2. Hvilke af følgende produkter har du gennem [bank]? Det kan enten være bankens egne produkter eller andre produkter, som du har tegnet gennem din bank.

1. Ejerboliglån i banken
2. Realkreditlån
3. Andelsboliglån
4. Andre lån (fx billån eller forbrugslån)
5. Kassekredit
6. Investeringer (fx aktier, obligationer eller investeringsfonde)
7. Pensionsopsparing
8. Forsikring
9. Ingen af ovenstående
10. Ved ikke / ønsker ikke at svare.

3. Hvor længe har du været kunde i [bank]? Angiv antal år, du har været kunde. Hvis du ikke ved det, så skriv dit bedste gæt.

1. Antal år: _____
2. Ved ikke

4. Hvorfor blev du dengang kunde i [bank]? Vælg gerne flere svar.

1. Fordi en af eller begge mine forældre var kunder i banken
2. Fordi min partner var kunde i banken
3. Fordi min fagforening eller lignende kunne give medlemsfordele i banken
4. Fordi banken tilbød det bedste lån i forbindelse med boligkøb
5. Fordi banken generelt tilbød de bedste priser og vilkår
6. Andet: _____
7. Ved ikke/husker ikke

5. Har du skiftet din primære bank siden du blev 18 år? Her tænker vi på, om du har flyttet den konto, hvor din primære indkomst går ind (fx lønkonto eller NemKonto).

1. Ja, inden for det seneste år
2. Ja, for 1-2 år siden
3. Ja, for 2-3 år siden
4. Ja, for 3-5 år siden
5. Ja, for 5-10 år siden

6. Ja, for mere end 10 år siden
7. Jeg er ved at skifte bank nu
8. Nej
9. Ved ikke/husker ikke

6. [stillet hvis 5=3-6,8,9]

Har du overvejet at skifte din primære bank inden for de seneste to år?

Her tænker vi på den bank, hvor din primære indkomst går ind på en konto (fx lønkonto eller NemKonto).

1. Ja, jeg har overvejet det og undersøgt forskellige banker
2. Ja, jeg har overvejet det, men ikke undersøgt forskellige banker nærmere
3. Nej
4. Ved ikke

SPOR A – stillet til dem, som har skiftet bank inden for de sidste to år (5=1-2) eller er i gang med bankskifte (5=7)

A7. [Tænk nu på seneste gang, du skiftede din primære bank/Tænk nu på det bankskifte, du er i gang med]. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:

	Helt enig	Overvejende enig	Hverken/eller	Overvejende uenig	Helt uenig	Ved ikke
Det var nemt at skifte bank						
Det var svært at sammenligne priser og omkostninger hos forskellige banker						
Det var nemt at overskue, hvilken bank der var bedst for mig						

A8. [Hvad var årsagen/årsagerne til, at du skiftede bank? / Hvad er årsagen/årsagerne til, at du er i gang med at skifte bank?] Vælg gerne flere svar.

1. Jeg ville have bedre rådgivning
2. Jeg kunne spare penge på renter og gebyrer
3. Jeg kunne få en højere rente på min opsparing eller bedre afkast på mine investeringer.
4. Jeg ønskede bankfilial tættere på
5. Min tidligere bank ville ikke tilbyde mig lån eller andre produkter, jeg havde brug for
6. Min tidligere bank havde dårlige sager i medierne
7. Min tidligere bank eller bankfilial lukkede
8. Min bankrådgiver skiftede til min nuværende bank
9. Jeg ville have samme bank som min partner
10. Jeg kunne få nogle kundefordele i den nye bank gennem min fagforening eller lignende
11. Andet: _____
12. Ved ikke

SPOR B – stillet til dem, som har overvejet at skifte bank og undersøgt forskellige banker (6=1)

B7. Tænk på da du senest overvejede at skifte bank og undersøgte forskellige banker. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:

	Helt enig	Overvejende enig	Hverken /eller	Overvejende uenig	Helt uenig	Ved ikke
Det virkede nemt at skifte bank						
Det var svært at sammenligne priser og omkostninger hos forskellige banker						
Det var nemt at overskue, hvilken bank der var bedst for mig						

B8. Hvad var årsagen/årsagerne til, at du ikke skiftede, da du overvejede det? Vælg gerne flere svar.

1. Jeg fik ikke nok ud af det økonomisk
2. Det var for svært at sammenligne bankernes produkter, priser og omkostninger.
3. Det kostede for mange penge at skifte bank
4. Processen var for uoverskuelig og besværlig
5. [kun vist hvis 2=2] Mit realkreditlån gennem banken gjorde det for dyrt eller besværligt
6. De andre banker havde ikke en filial tæt på, hvor jeg bor
7. Jeg har et godt forhold til min nuværende bankrådgiver
8. Jeg følte mig mest tryk ved at blive i min nuværende bank
9. Jeg ville miste nogle vigtige fordele, som jeg har i min nuværende bank, hvis jeg skiftede
10. Jeg orkede ikke at skulle lære nye systemer at kende i en ny bank
11. Jeg er ikke nået dertil endnu
12. Andet: _____
13. Ved ikke

SPOR C – stillet til dem, som ikke har overvejet at skifte bank eller ikke undersøgt nærmere (6=2-3)

C7. Forestil dig, at din nuværende bank lukkede, og du skulle vælge en ny bank. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om at skifte bank:

	Helt enig	Overvejende enig	Hverken/eller	Overvejende uenig	Helt uenig	Ved ikke
Jeg tror, det ville være nemt at skifte bank						
Jeg tror, det ville være svært at sammenligne priser og omkostninger hos forskellige banker						
Jeg tror, det ville være nemt at overskue, hvilken bank, der er bedst for mig						

C8. Hvad er årsagen/årsagerne til, at du ikke har overvejet at skifte bank? Vælg gerne flere svar.

1. Jeg tror ikke, at jeg ville få nok ud af det økonomisk
2. Jeg tror, at det ville være for svært at sammenligne bankernes produkter, priser og omkostninger.
3. Jeg tror, det ville koste for mange penge at skifte bank
4. Jeg tror, at processen ville være for uoverskuelig og besværlig
5. [kun vist hvis 2=2] Jeg tror, at mit realkreditlån gennem banken gør det for dyrt eller besværligt
6. Jeg tror ikke, at der er andre banker med en filial tæt på, hvor jeg bor
7. Jeg har et godt forhold til min nuværende bankrådgiver
8. Jeg føler mig mest tryk ved at blive i min nuværende bank
9. Jeg tror, jeg ville miste nogle vigtige fordele, som jeg har i min nuværende bank, hvis jeg skiftede
10. Jeg orker ikke at skulle lære nye systemer at kende i en ny bank
11. Andet: _____
12. Ved ikke / det har jeg ikke tænkt over

9. Har du nogensinde forsøgt at forhandle med [bank] for at få bedre priser, renter eller vilkår?

1. Ja, og det lykkedes
2. Ja, men det lykkedes ikke
3. Nej
4. Ved ikke/husker ikke.

10. [stilles hvis 9=3] Hvad er årsagen/årsagerne til, at du ikke har forsøgt at forhandle med banken om priser og vilkår? Vælg gerne flere svar.

1. Jeg er tilfreds med de priser og vilkår, jeg har
2. Det er ikke så vigtigt for mig
3. Jeg kan ikke lide at spørge
4. Jeg synes, det virker uoverskueligt
5. Jeg vidste ikke, at priser og vilkår kan forhandles
6. Anden årsag: _____
7. Ved ikke

Som kunde i en bank har man typisk forskellige udgifter til banken. Det gælder for eksempel gebyrer for betalingskort, netbank og overførsler eller renter på lån eller overtræk. De følgende spørgsmål handler om, hvor store dine samlede årlige omkostninger er til din nuværende bank.

11. Hvor meget tror du samlet set, at du betalte for at være kunde hos [bank] i 2024? Selvom du ikke kender det præcise tal, så kom med dit bedste gæt.

1. Svar: _____ kr.
2. Ved ikke

12. [stillet hvis 11=1] Hvor sikker er du på, at dette gæt er mindre end 1.000 kr. fra det rigtige beløb? (det beløb, du faktisk betalte i 2024)

1. Meget sikker
2. Nogenlunde sikker
3. Lidt usikker
4. Meget usikker

13. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:

Jeg har et godt overblik over, hvor meget jeg hvert år betaler til min bank i renter og gebyrer.

1. Helt enig
2. Overvejende enig
3. Hverken enig eller uenig
4. Overvejende uenig
5. Helt uenig
6. Ved ikke

14. Det er blevet foreslået, at der skal oprettes en ny prisportal, der skal gøre det lettere for danskerne at sammenligne priserne hos forskellige banker og vælge den billigste.

Mener du, at det er en god eller en dårlig idé?

1. Rigtig god idé
2. God idé
3. Hverken god eller dårlig idé
4. Dårlig idé
5. Rigtig dårlig idé
6. Ved ikke

Bilag 2. Regressionstabeller

Logistiske regressionsmodeller med bankskifte og forhandling som afhængige variable

	Model 1	Model 2	Model 3
Afhængig variabel:	Bankskift seneste to år (1=ja)	Bankskift nogensinde (1=ja)	Forsøg på forhandling (1=ja)
Køn (ref=Mand)			
Kvinde	-0.03 (0.22)	0.25 (0.13)*	-0.26 (0.14)
Alder (antal år)	-0.03 (0.01)***	0.02 (0.00)***	0.02 (0.00)***
Indkomst (ref=Under 200.000 kr.)			
200.000 - 299.999 kr.	0.32 (0.41)	0.47 (0.19)*	0.13 (0.24)
300.000 - 399.999 kr.	0.60 (0.39)	0.53 (0.19)**	0.57 (0.23)*
400.000 - 499.999 kr.	0.30 (0.42)	0.68 (0.21)**	1.08 (0.24)***
500.000 kr. og over	0.93 (0.36)**	1.29 (0.20)***	1.17 (0.22)***
Uddannelse (ref=Ufaglært, gymnasie/grundskole)			
Erhvervsuddannelse	0.59 (0.39)	0.59 (0.20)**	0.43 (0.24)
Kort/mellemlang videregående uddannelse	0.03 (0.35)	0.52 (0.18)**	0.48 (0.22)*
Lang videregående uddannelse (kandidatniveau eller højere)	0.22 (0.38)	0.72 (0.22)***	0.38 (0.25)
Region (ref=Hovedstaden)			
Sjælland	0.02 (0.35)	0.53 (0.21)*	0.32 (0.21)
Syddanmark	0.49 (0.26)	0.66 (0.18)***	-0.05 (0.19)
Midtjylland	-0.35 (0.32)	0.42 (0.17)*	0.28 (0.18)
Nordjylland	-0.44 (0.43)	0.28 (0.22)	0.58 (0.24)*
Konstant	-1.64 (0.36)***	-2.25 (0.24)***	-2.86 (0.28)***
Antal obs.	1278	1278	1206

Note: Tabellen viser koefficienter samt standardfejl i parentes fra logistiske regressionsmodeller med tre forskellige afhængige variable. P-værdien er angivet som: ***p < 0.001; **p < 0.01; *p < 0.05

© **Forbrugerrådet Tænk** 2025

Forbrugerrådet Tænk
Ryesgade 3A, 2. th, 2200 København K.
Hjemmeside: www.taenk.dk