

November 2025

FORBRUGERRÅDET
▲●▼ **tænk**

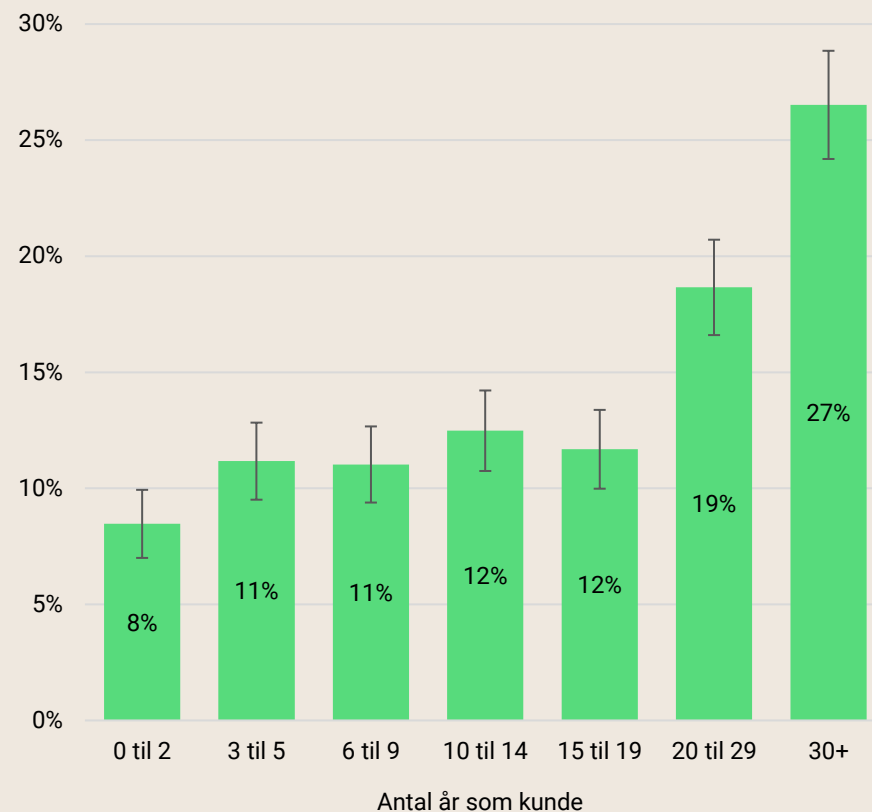
Forbrugernes oplevelse af bankmarkedet 2025

- Sammenfatning

Langvarige kundeforhold og stærk tilknytning

- Danskerne har i gennemsnit været kunder i deres nuværende primære bank i omkring 20 år.
- Et klart flertal (58 %) har været kunder i samme bank i størstedelen af deres voksne liv.
- En tredjedel (32 %) blev kunde i nuværende bank, fordi deres forældre var kunder. Det er den mest udbredte årsag til at blive kunde.
- De fleste bankkunder har en række forskellige produkter via deres bank såsom som investeringer, realkreditlån og pensionsordninger. Det kan gøre det vanskeligere at skifte bank.

Figur 1. Antal år som kunde i nuværende bank

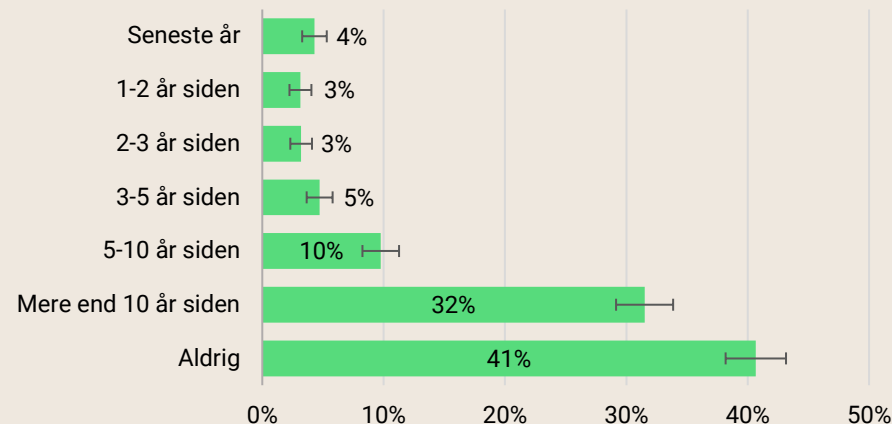


Note: Spørgsmål: *Hvor længe har du været kunde i [bank]?* Der er angivet 95%-konfidensintervaller. 'Ved ikke'-svar (7 %) er udeladt af beregningen. N=1.526.

Kundemobiliteten er fortsat lav

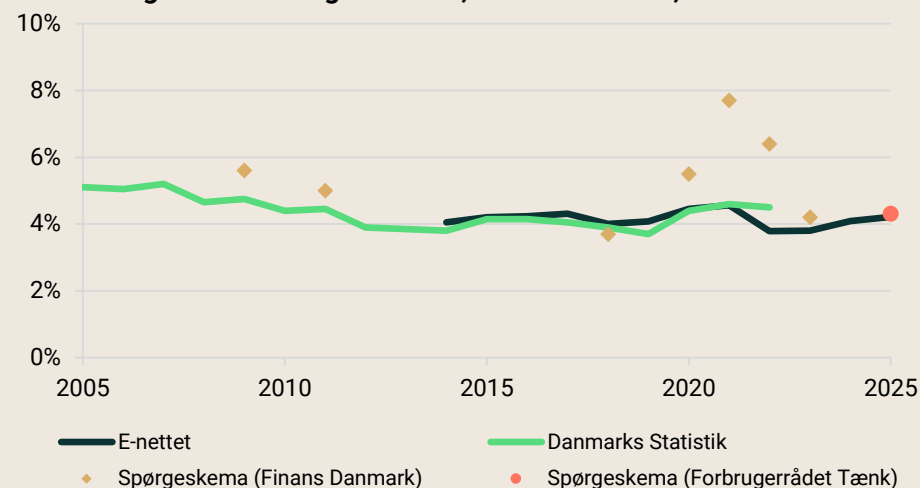
- Langt de fleste danskere skifter meget sjældent bank, og 41 % har aldrig skiftet bank i hele deres voksne liv.
- Høj indkomst og lav alder hænger sammen med større sandsynlighed for bankskifte, mens ældre og lavindkomstgrupper sjældnere skifter.
- Kun 4 % af danskerne har skiftet bank inden for det seneste år, og andelen har været stort set uændret de sidste to årtier. Dette billede bekræftes af flere forskellige datakilder.
- Sammenlignet med resten af EU, er kundemobiliteten i Danmark meget tæt på gennemsnittet.

Figur 2. 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.

Figur 3. Udvikling i andelen, der skifter bank, 2005-2025

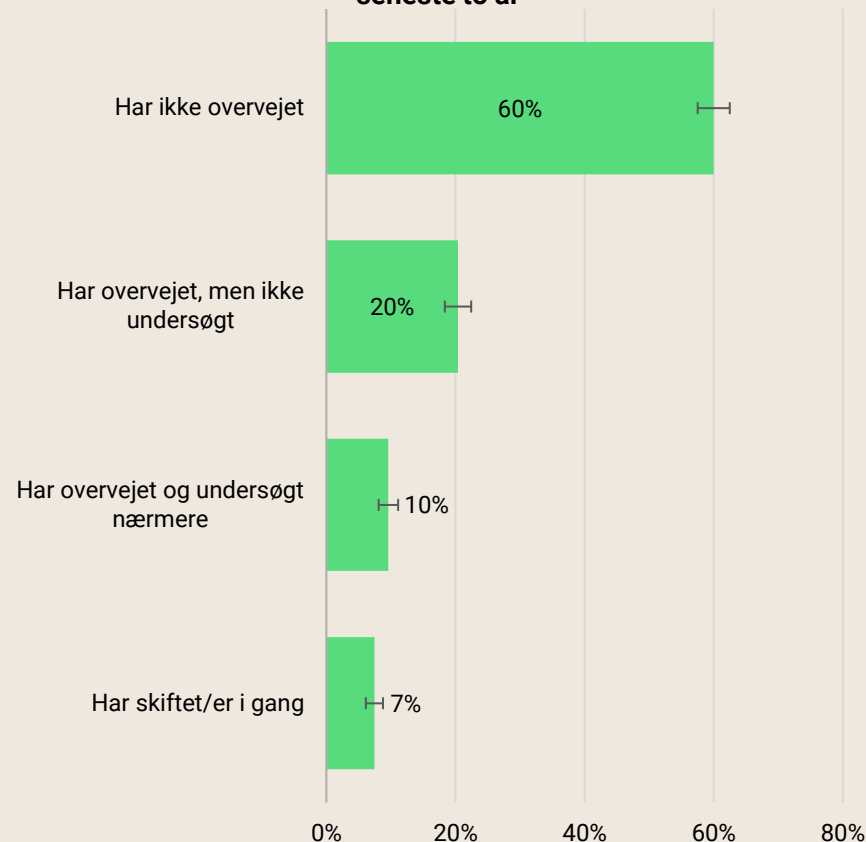


Kilder: Danmarks Statistik, E-nettet, Finans Danmark og Forbrugerrådet Tænk.

Mange overvejer at skifte bank uden at gennemføre

- 37 % har overvejet at skifte bank de seneste to år, men kun 7 % har faktisk gennemført et bankskifte.
- 20 % har overvejet at skifte bank uden at undersøge nærmere, mens 10 % har overvejet og undersøgt forskellige banker uden at skifte.
- Det er især bankkunder med høje indkomster, der har undersøgt markedet, når de har overvejet at skifte, og der er også flere, der gennemfører et skifte.

Figur 4. Overvejelse om bankskifte blandt bankkunder seneste to år

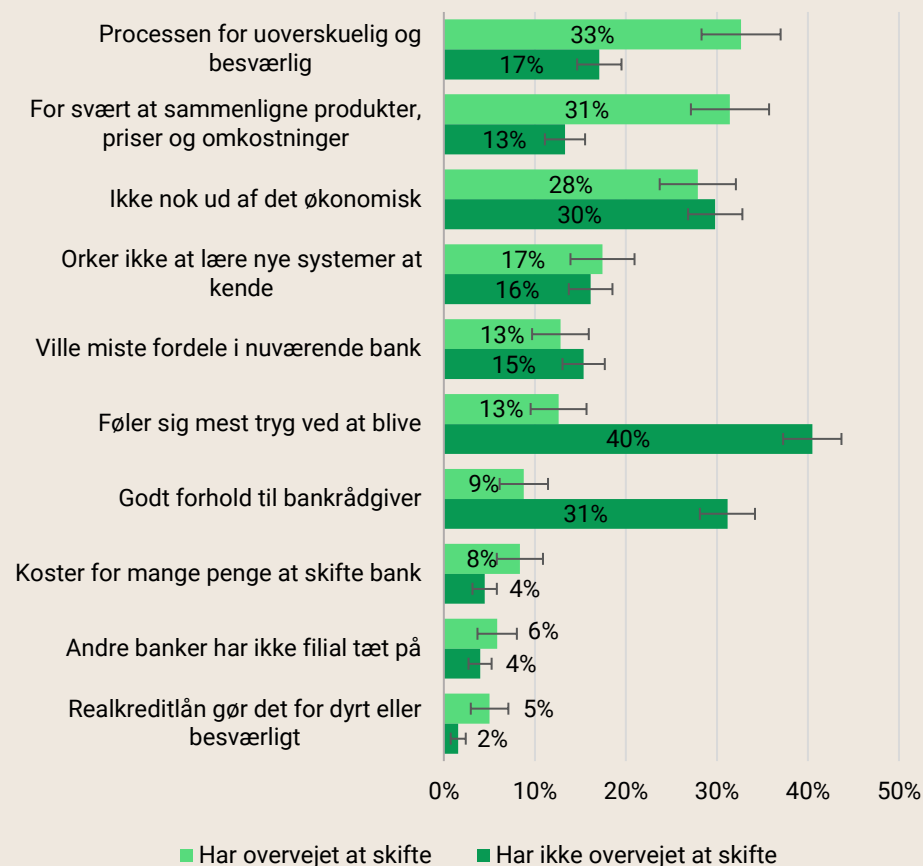


Note: Figuren er baseret på to spørgsmål: 1) *Har du skiftet din primære bank siden du blev 18 år?* og 2) *Har du overvejet at skifte din primære bank inden for de seneste to år?* 'Ved ikke'-svar (3 %) vises ikke i figuren, men indgår i beregningsgrundlaget. Der er angivet 95%-konfidensintervaller. N=1.528.

Bankmarkedets kompleksitet er primær barriere for bankskifte

- 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 %).
- De vigtigste motiver, for de få der *har* skiftet bank, er ønsket om lavere omkostninger (38 %) og bedre rådgivning (32 %).
- 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.

Figur 5. Årsager til ikke at skifte bank

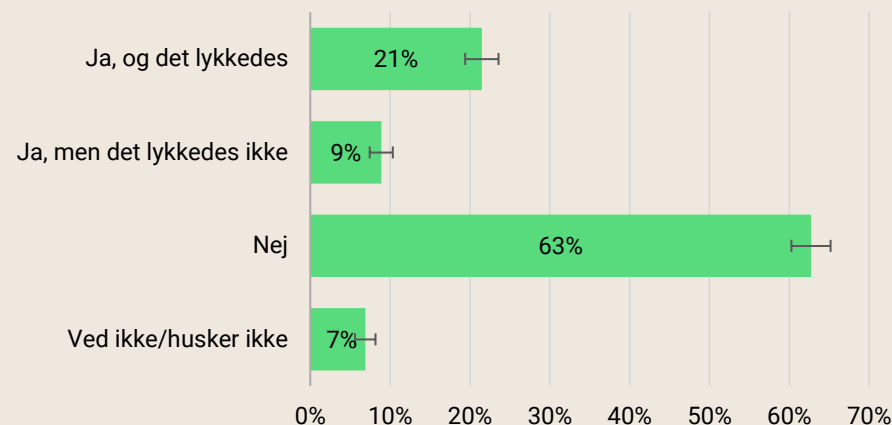


Note: Spørgsmål og svarmuligheder har haft lidt varierende ordlyd alt efter, om respondenterne har overvejet at skifte bank og undersøgt forskellige banker, se spørgsmål B8 og C8 i spørgeskemaet, bilag 1. Der kunne angives flere svar. Der er angivet 95%-konfidensintervaller. 'Ved ikke' (2 %), 'Andet'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

De færreste forhandler med banken

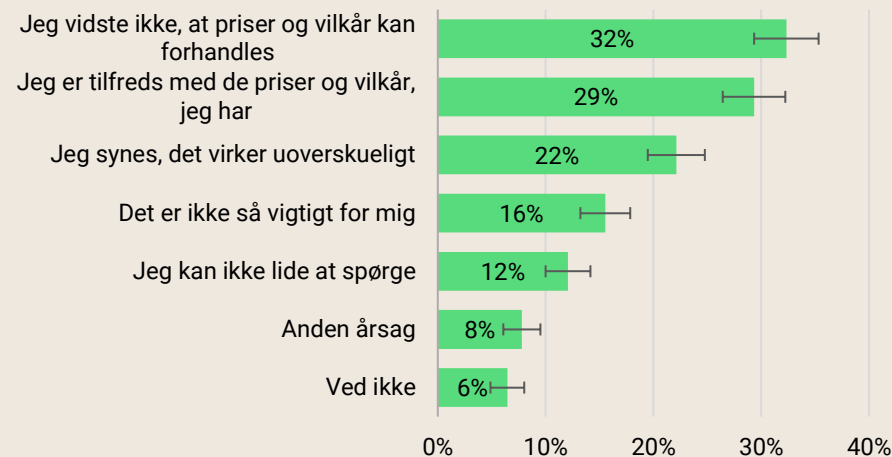
- 63 % af danskerne har aldrig forsøgt at forhandle priser eller vilkår med deres bank.
- Blandt de 30 % der har forsøgt, lykkes 71 % med at få bedre vilkår – hvilket viser, at der ofte er økonomisk gevinst ved at forhandle.
- Kunder med højere indkomster forhandler langt oftere end kunder med lave indkomster, 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.

Figur 6. 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.

Figur 7. Årsager til ikke at forsøge at forhandle

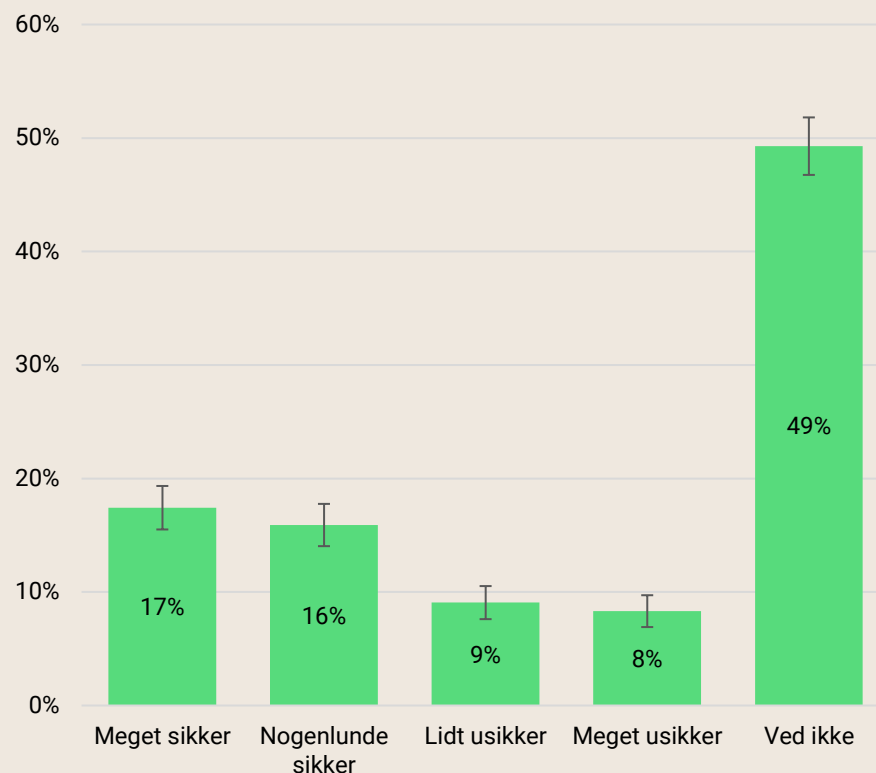


Note: Spørgsmål: *Hvad er årsagen/årsagerne til, at du ikke har forsøgt at forhandle med banken om priser og vilkår?* Der kunne angives flere svar. Der er angivet 95%-konfidensintervaller. N=964.

Mange har ikke overblik over deres bankudgifter

- De fleste har meget svært ved at svare på, hvor store deres årlige udgifter til banken er. To ud af tre (67 %) er enten usikre på, at beløbet er inden for 1.000 kr. af det korrekte, eller kan slet ikke give et bud.
- 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.
- 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.

Figur 8. Har godt overblik over årlige udgifter til bank



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 gæet 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.