

FINANS
DANMARK

Kundemobiliteten på det danske bankmarked er stadig blandt de højeste i EU

Kundemobiliteten på det danske bankmarked for private har ligget relativt stabilt gennem en længere årrække – hvert år skifter omkring 4-4,5 pct. af danskerne bank. Hvad angår den samlede kundemobilitet på tværs af bankprodukter, placerer Danmark sig i top-3 blandt sammenlignelige EU-lande, og vi er dermed fortsat blandt de højeste.

Andelen af danskere, der skifter bank i løbet af et år, har i de seneste år ligget i lejet 4-4,5 pct. – lidt afhængigt af, hvordan det opgøres, jf. figur 1. Set over en ti-årig periode har tendensen til bankskift ligget forholdsvis stabilt, om end der var en vis stigning i perioden 2020-22, særligt når vi ser på tal fra spørgeskemaundersøgelser. Omtrent samme tendens kan i øvrigt genfindes i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens analyser, f.eks. i deres analyse fra 2022. Her finder de, 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.¹

Notat

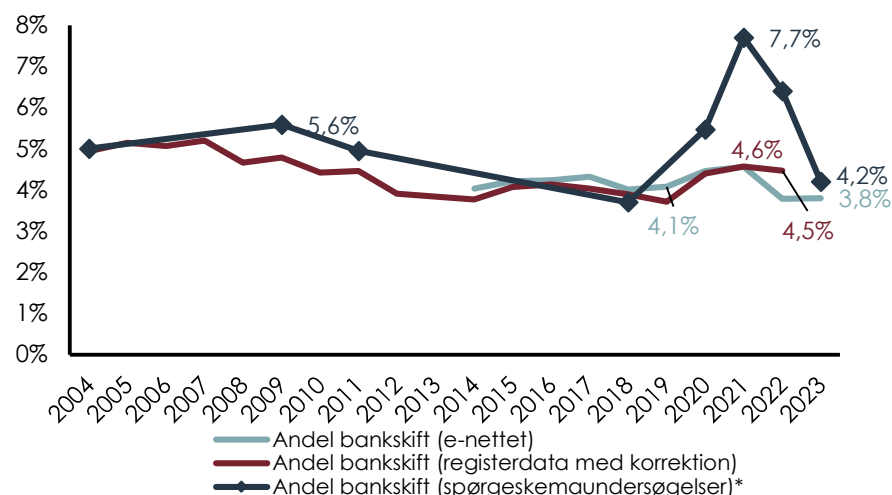
24. september 2024

Dok. nr. FIDA-1941317218-709889-

v1

Figur 1 En forholdsvis stabil udvikling i andelen af danskere, der årligt skifter bank

Andel danskere, der har skiftet bank over det seneste år



Note: Figuren viser forskellige måder at opgøre andelen af danskere, der har skiftet bank inden for det seneste år (på opgørelsestidspunktet).

Kilde: Registerdata fra Danmarks Statistik, tal fra E-nettet og løbende spørgeskemaer af Epinion.

Den højere kundemobilitet i 2020-22 kan hænge sammen med indførelsen af de negative renter på indlånskonti. Det kan have ansporet mange til at flytte (eller i hvert fald har haft til hensigt at gøre det) en del af deres bankforretninger, nem-

¹ Jf. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, [Konkurrencen på bankmarkedet for privatkunder](#), 2022.

lig deres indlån, til en bank med lempeligere vilkår for at undgå de negative indlånsrenter. Derved har de også angivet, at de har skiftet bank i spørgeskemaundersøgelser – dog uden at have flyttet alle deres bankforretninger, og uden at det dermed er blevet set som et egentligt bankskifte ifølge de andre opgørelsesmetoder (registerdata og e-bankskifte, jf. boks 1 nedenfor).

I situationer, hvor personers behov for bankservices ændres betydeligt, eller hvor "kontraktforholdet" naturligt ophører og eventuelt skal genetableres, ser vi desuden en langt højere tendens til bankskift: F.eks. er andelen, der skifter bank næsten dobbelt så høj for personer, der har købt ny bolig i perioden, sammenlignet med personer, der ikke har. Og ser vi på førstegangskøbere, er tendensen til at skifte bank knap tre gange så høj.²

Et vigtigt forhold er dog – som også understreges i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens rapport fra 2022 – at det er den samlede gruppe af aktive kunder, der er afgørende for konkurrencen; og altså ikke kun dem, der rent faktisk skifter bank. I en ny spørgeundersøgelse for Finans Danmark fra 2024 fremgår det, at godt seks ud af ti af de adspurgte danskere har undersøgt deres muligheder i alternative banker. Af disse har knap 60 pct. valgt at blive i deres nuværende bank..

Sammenlignet med andre services og produkter – som frisører, tøjforretninger og supermarkeder – kan mobiliteten på bank- og realkreditmarkedet virke lav. Den lavere mobilitet skyldes dog i høj grad, at bankforhold og brug af deres services har en langsigtet og tillidsbaseret karakter, hvor gensidig tillid og relationen mellem kunde og bank/rådgiver er helt central.³ Konkurrencen går dels på at erhverve nye kunderelationer, men i høj grad også på at fastholde de eksisterende kunder, da langvarige kundeforhold er til fordel for både kunden og banken.⁴

Derfor er det mere relevant at sammenligne kundemobiliteten på det danske bankmarked med kundemobiliteten på bankmarkeder i andre sammenlignelige lande fremfor at sammenligne med kundemobiliteten på markeder for andre produkter og services.

Notat

24. september 2024

Dok. nr. FIDA-1941317218-709889-

v1

² Jf. Finans Danmark, [Kundemobilitet på det danske bank- og realkreditmarked](#), 2021.

³ Et andet særligt aspekt er, at banker og realkreditinstitutter er underlagt en meget omfattende regulering, der kan svække mobiliteten i markedet.

⁴ Jf. en nærmere diskussion af de særlige karakteristika ved bankprodukter i analysen af Copenhagen Economics: [Konkurrencen i den danske banksektor. Delrapport: Hvad karakteriserer konkurrencen på bankmarkedet](#), 2021.



En høj kundemobilitet sammenlignet med udlandet

Når vi sammenligner kundemobiliteten på det danske bankmarked med kundemobiliteten i de øvrige sammenlignelige EU-lande med veletablerede bankmarkeder og finansielle institutioner, ligger Danmark i den øverste del. Det gælder vel at mærke på tværs af fire kerne-bankprodukter for lån og opsparing; primær konto/nemkonto, opsparingskonto, bolig-/realkreditlån og forbrugslån, jf. figur 2. For investeringer ligger Danmark lidt lavere.

Danmark har den tredje højeste kundemobilitet blandt de øvrige 13 sammenlignelige EU-lande, hvad angår bolig/realkreditlån og forbrugslån. I Danmark har omkring 14 pct. skiftet udbyder af bolig/realkreditlån i perioden fra 2017 til 2022, hvor gennemsnittet for de i alt 14 EU-lande ligger på knap 11 pct.

Når det kommer til at skifte udbyder af opsparingskonto, har Danmark den næsthøjeste kundemobilitet, mens vi ligger på en fjerdeplads, når det gælder skift af lønkonto/nemkonto. Danmarks dårligste placering findes som nævnt på området for investeringer. Her ligger vi på en niendeplads, om end stadig bedre end gennemsnittet på tværs af de 14 observerede lande.

Opsummerer vi mobiliteten for de fem kerne-bankprodukter i ét samlet mål for kundemobilitet på bank- og realkreditmarkedet, ender Danmark på en samlet tredjeplads kun overgået af Sverige og Italien, jf. figur 3 til venstre. Samlet set indikerer det, at der er god konkurrence på det danske bankmarked sammenlignet med udlandet. Danske forbrugere udviser en kritisk tilgang, har relevante alternativer til deres nuværende bank og er villige til at skifte produkter for at opnå bedre vilkår.

En lignende international undersøgelse blev lavet af EU-kommissionen tilbage i 2016, hvor det danske bankmarked lå endnu bedre placeret i sammenligningen. Her endte vi på en samlet førsteplads, jf. figur 3 til højre. Det skal dog bemærkes, at den lille nedgang i Danmarks placering fra 2016 til 2022 ikke afspejler nogen særlig ændring i kundemobiliteten på det danske bankmarked. Som vi også så det i figur 1, har kundemobiliteten i Danmark faktisk være ret stabil over perioden.

Notat

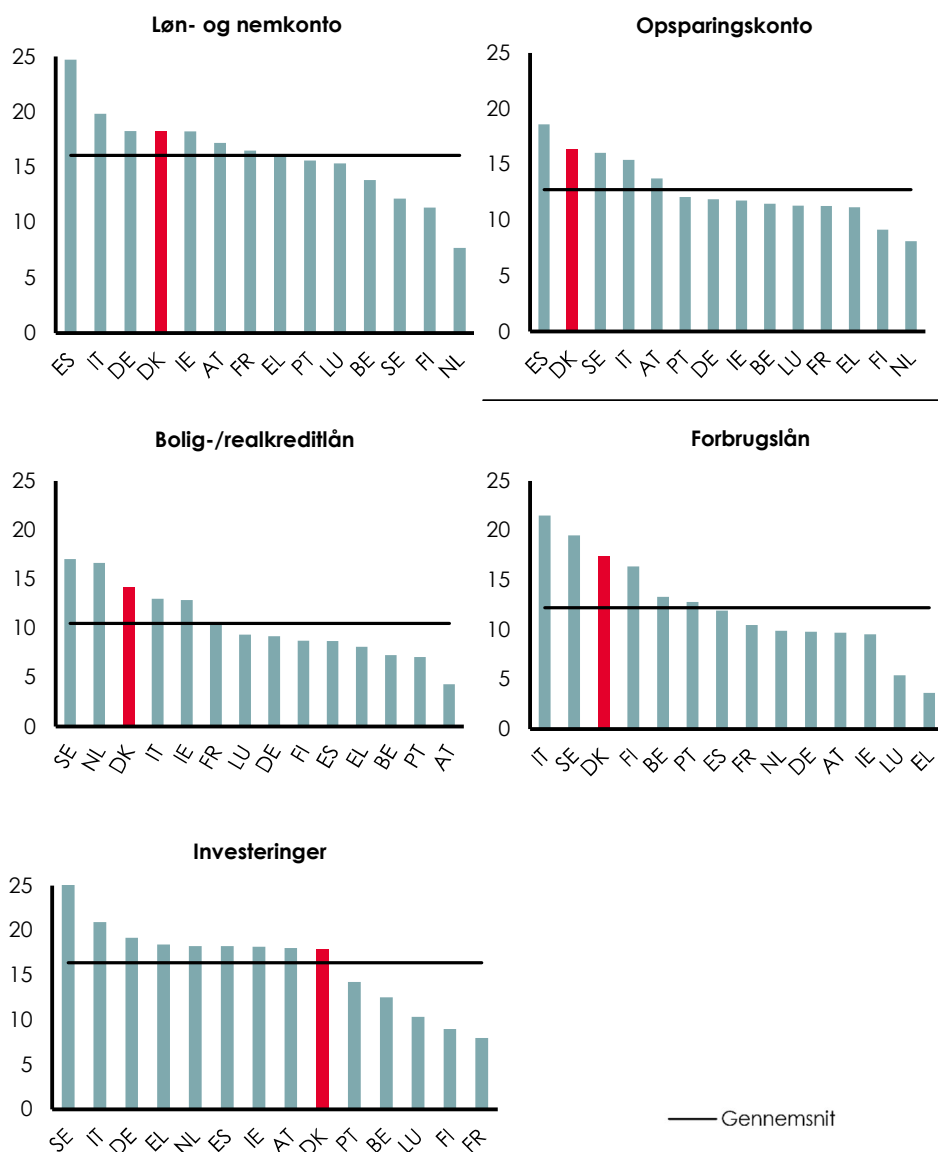
24. september 2024

Dok. nr. FIDA-1941317218-709889-v1



Figur 2 Danmark ligger i top i EU, hvad angår kundemobiliteten på de fleste typer af bankprodukter

Andel af kunder, der har skiftet udbyder i perioden 2017-2022, pct.



Notat

24. september 2024

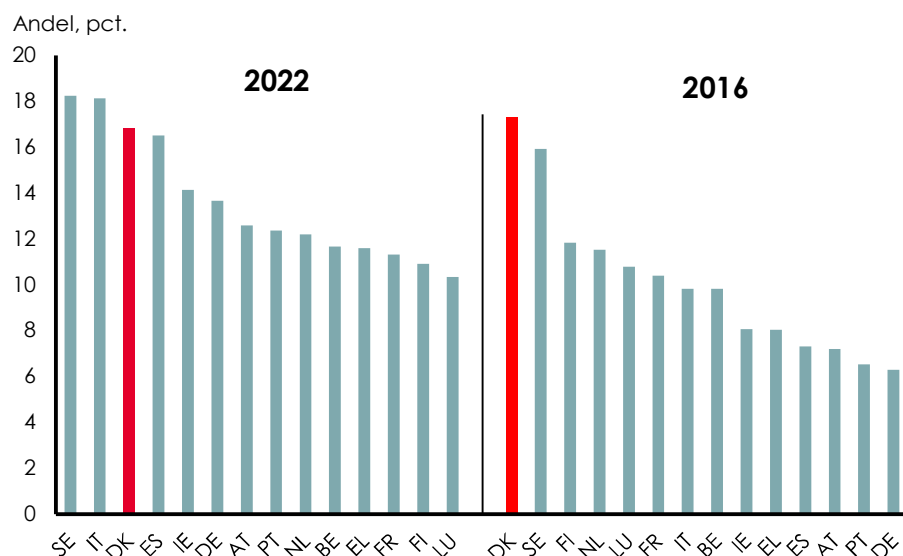
Dok. nr. FIDA-1941317218-709889-v1

Note: Figureerne viser andelen af personer, der i juni 2022 har angivet, at de har skiftet udbyder af forskellige bankprodukter over de seneste fem år. Andelen sættes i forhold til antallet af personer, der angav, at de havde eller havde haft det givne bankprodukt. Det vises for de 14 etablerede EU-lande, der var med i EU før 2004, og for de fem bankprodukter: løn- og nemkonto, opsparingskonto, bolig-/realkreditlån, forbrugslån og investeringer. Den horisontale streg angiver gennemsnittet af de 14 lande.

Kilde: EU-Kommissionens "Flash Eurobarometer 509: Retail Financial services and products", 2022



Figur 3 Danmark i top-3 på samlet kundemobilitet



Note: Figuren viser et samlet gennemsnit for andelen af forbrugere, der i hhv. 2016 og 2022 har svaret, at de inden for de seneste fem år har udskiftet et af de fem centrale bankprodukter (primær bankkonto, opsparingskonto, bolig-/realkreditlån, forbrugslån og investeringer). Basen for udregningen er i 2022 forbrugere, der har eller har haft mindst et af produkterne, og for 2016 forbrugere, der har mindst et af produkterne.

Kilde: EU-Kommissionens "Special Eurobarometer 446: Financial Products and Services", 2016 og EU-Kommissionens "Flash Eurobarometer 509: Retail Financial services and products", 2022

Notat

24. september 2024

Dok. nr. FIDA-1941317218-709889-

v1

Udviklingen skyldes snarere, at kundemobiliteten – ifølge analysen – er steget i andre lande, ikke mindst i Italien, der har rykket sig ganske betragteligt. Noget af forskellen skyldes formentlig også, at opgørelsesmetoden ikke er ens i de to analyser.⁵ Faktisk advarer EU-Kommissionen selv mod at lave en direkte sammenligning mellem de to undersøgelser, bl.a. fordi dataindsamlingsmetoden i de to undersøgelser er vidt forskellig; i undersøgelsen fra 2016 er data indsamlet ved interviews, mens det i undersøgelsen fra 2022 er lavet pba. spørgeskema, hvilket også kan have stor indflydelse på, hvem der deltager i analysen.

Boks 1 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](#).

Den internationale analyse af mobilitet på bankmarkeder for privatkunder

⁵ Forskellen i opgørelsesmetoden går på, hvilken gruppe der sammenlignes med: Analysen i 2016 opgjorde kundemobiliteten som andelen, der har skiftet udbyder af produktet set i forhold til alle, der aktuelt har det givne produkt. Analysen i 2022 opgjorde kundemobiliteten som andelen, der har skiftet udbyder af produktet set i forhold til alle, der har eller har haft det givne produkt på et eller andet tidspunkt.



Den internationale sammenligning (jf. figur 2-3) 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 derfor bør man være varsom med at lave en direkte sammenligning af analyserne – hvilket EU-Kommissionen også selv påpeger:

- I 2022 blev data indsamlet gennem et Flash Eurobarometer, hvor respondenterne besvarede et spørgeskema online. Eurobarometerundersøgelsen fra 2016 blev derimod gennemført som et *Special Eurobarometer* ved personlige interviews. Denne forskel kan resultere i væsentlige forskelle i, hvem (hvilke typer af personer mv.) der har besvaret spørgsmålene, og hvordan de har forstået og besvaret dem.
- Der er også små forskelle i de stillede spørgsmål. I 2016 er der blevet spurgt til, om man *har* det givne bankprodukt, mens der i 2022 er blevet spurgt til, hvorvidt man *har* eller *har haft* det givne bankprodukt. Da vi i opgørelserne i figur 2-3 ser vi på andelen, der har skiftet udbyder af et givent produkt sat i forhold til andelen, der har produktet ("basen"), vil denne variation i spørgsmålene ændre "basen" og dermed også ændre resultatet.
- Specifikt for investeringsprodukter er der også tale om forskellige definitioner i de to barometre; i 2016-analysen ses der på investeringsfonde, mens der i 2022-analysen ses på investeringsprodukter mere generelt (fonde, aktier eller obligationer). Det gør ligeledes, at tallene ikke er direkte sammenlignelige på det punkt.

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 – jf. bl.a. analysen af MasterCard fra (2020): [Life under the 'new normal' accelerates digital banking adoption across Europe | Mastercard Newsroom.](#)

Notat

24. september 2024

Dok. nr. FIDA-1941317218-709889-

v1

