



FORBRUKERRÅDET

Befolkningsundersøkelse om klaging på varer og tjenester

Gjennomført

14.-21. august 2013

Utvalg og metode



Bakgrunn og formål

Kartlegge forbrukernes erfaringer med klaging og klagebehandling i forbindelse med kjøp av varer eller tjenester som har ført til misnøye.

Målgruppe

Norges befolkning 18 år+.

Utvalg

Undersøkelsen er gjennomført i Norstats respondentpanel, som består av cirka 83 000 nordmenn. Primært er disse rekruttert via landsrepresentative telefonundersøkelser. Utvalget blir trukket tilfeldig og proporsjonalt i forhold til den enkelte landsdels befolkningstall og kvoterer på kjønn og fylke.

Resultatene er veiet på kjønn, alder og geografi i henhold til offentlig statistikk.

Metode / tidsperiode feltarbeid

Intervjuene ble gjennomført pr. e-post/ web i perioden 14.–21. august 2013.

Antall intervju

Totalt 1.000 intervju.

Oppsummering (1/2)



- Respondentene ble først presentert for et par påstander som de skulle si seg enig eller uenig i. Svarene på påstandene ble avgitt i henhold til en 5-punktskala (*helt enig, delvis enig, verken enig eller uenig, delvis uenig, helt uenig*).
- Over halvparten av de spurte kan ikke ta stilling til eller er uenig i påstanden om at det finnes gode klageordninger dersom man er misfornøyd med en vare eller tjeneste man har kjøpt, og selger ikke vil hjelpe. Dette kan skyldes at forbrukerne ikke vet om eksisterende klageordninger, men det kan også vært at man er klar over at ordningene finnes, men ikke synes disse er gode (nok).
- Nær 7 av 10 sier seg enig i at dersom de ikke får det de har betalt for når de kjøper en vare eller en tjeneste, klager de til selger eller annen klageinstans. Personer over 40 år ser ut til å være mer tilbøyelige til å klage, sammenlignet med de som er yngre.
- Vi ser så at over halvparten av norske forbrukere i løpet av det siste året har opplevd å ikke få det de har betalt for ved kjøp av varer eller tjenester, hvorav 35 % har opplevd dette gjentatte ganger.
- I tråd med svarene knyttet til påstanden om klaging, ser vi at flere enn 7 av 10 valgte å klage på varen eller tjenesten de var misfornøyd med. Også her ser vi at det er de yngste som i minst grad klager.
- De fleste som klaget på varen eller tjenesten de kjøpte, hadde handlet i butikk (65 %) eller nettbutikk (19 %). Netthandel var mest utbredt blant de som er under 50 år.
- Blant de som klaget nøyde 9 av 10 seg med å klage til butikken/ selgeren, og gikk ikke videre til annen klageinstans. Når vi videre ser at flere enn 8 av 10 helt eller delvis fikk medhold i klagen sin, ser det ut til at butikkene/ selgerne har vært flinke til å rydde opp i problemene. Til tross for dette var det bare bortimot 6 av 10 som var fornøyd med måten klagen ble tatt i mot på og behandlet, mens 27 % var misfornøyd. 15 % var verken fornøyd eller misfornøyd.

Oppsummering (2/2)

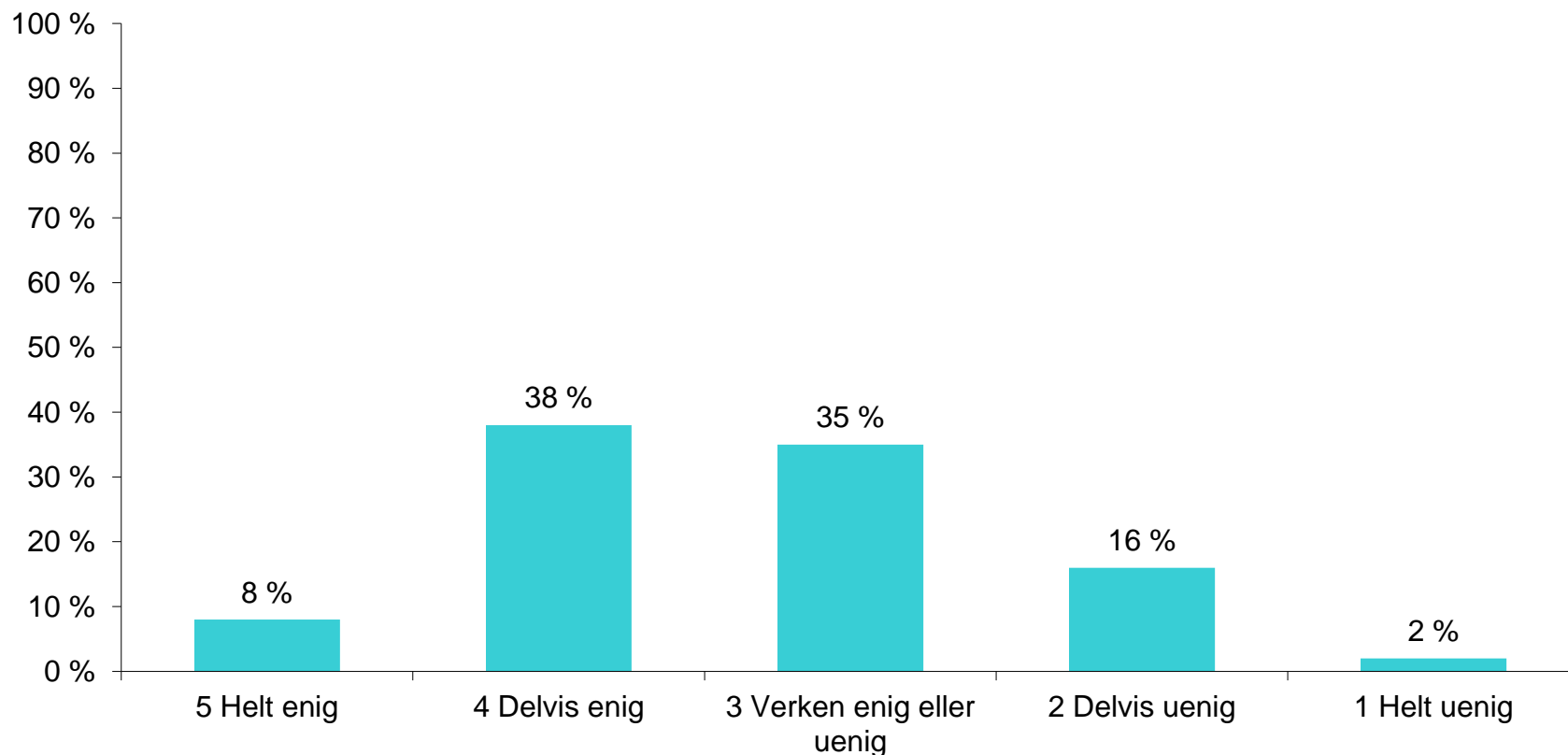


- Til tross for at mange svarer at de klager på varer og tjenester de er misfornøyd med, er det også en relativt høy andel (45 %) som ofte eller av og til irriterer seg over feil og mangler ved varer eller tjenester de har kjøpt, men som likevel unnlater å klage. Igjen ser vi at det er personer under 40 år som er minst tilbøyelige til å klage.
- Hvorvidt man velger å klage på en vare eller tjeneste, kan nok i mange tilfeller ha sammenheng med størrelsen på beløpet klagen knytter seg til. Halvparten av forbrukerne har angitt at varen/ tjenesten må ha en viss minimumsverdi (større enn null) før de vil ta seg bryet med å klage, mens 22 % alltid klager, uansett beløpets størrelse. Kun 3 % svarer at de aldri klager, mens 1 av 4 er usikre på hvilken nedre grense de vil sette for klagebeløpets størrelse.
- Det er imidlertid store variasjoner blant forbrukerne i terskelverdien for å ta seg bryet med å klage, og denne er i gjennomsnitt beregnet til å være kr 653,-. Vi har i grafikken nedenfor oppgitt ulike sentralitetsmål samt min- og maksverdi (den laveste og høyeste verdien som er svart.) I tillegg til gjennomsnitt har vi angitt medianverdien (den midterste verdien i rekken når tallene er sortert i rekkefølge) samt typetall (den verdien det er flest av.)
- Siden det finnes enkelte ekstremverdier som i stor grad bidrar til å øke gjennomsnittet, vil nok median (kr 400,-) eller typetall (kr 500,-) være en mer presis verdi i dette tilfellet.
- På samme måte spurte vi om det bør være en nedre grense for beløpet man kan klage på til klageinstanser som forbrukerne finansierer i fellesskap. 6 av 10 mener det ikke bør finnes noen nedre grense for beløpet man kan klage på til offentlige klageinstanser. 2 av 10 mener det bør gå en grense ved et bestemt beløp, mens en like stor andel ikke har noen bestemt formening om dette. Blant de som mener det bør være en nedre grense, er gjennomsnittsverdien som ble svart beregnet til kr 1 190,-, mens median og typetall begge tilsvarer kr 500,-.
- De vanligste årsakene til at forbrukerne ikke klager selv om de er misfornøyd, kan deles inn i to hovedkategorier. I den første kategorien finner vi de som synes det er tungvint å klage og som simpelthen ikke orker å ta seg bryet. Den andre kategorien unnlater å klage fordi det de er misfornøyd med etter eget syn ikke oppleves som viktig nok, og at det er lite å hente på en klage rent økonomisk. 11 % svarer at de alltid klager dersom de er misfornøyd.

Over halvparten av de spurte kan ikke ta stilling til eller er uenig i følgende påstand:

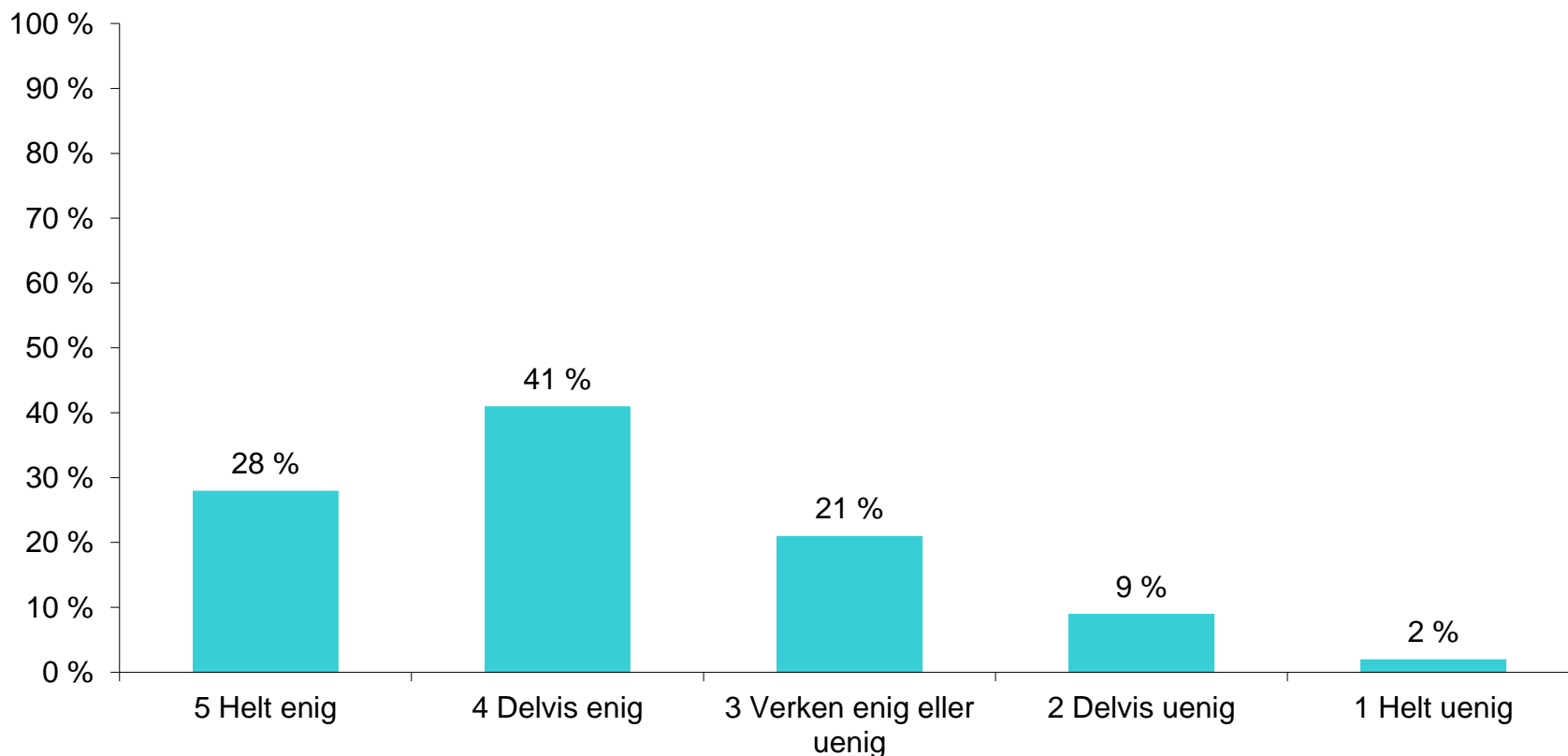


Dersom jeg er misfornøyd med en vare eller tjeneste jeg har kjøpt, og selger ikke vil hjelpe meg, finnes det gode klageordninger.



Nær 7 av 10 er enig i følgende påstand:

Dersom jeg mener at jeg ikke får det jeg har betalt for når jeg kjøper en vare eller en tjeneste, klager jeg til selger eller annen klageinstans.

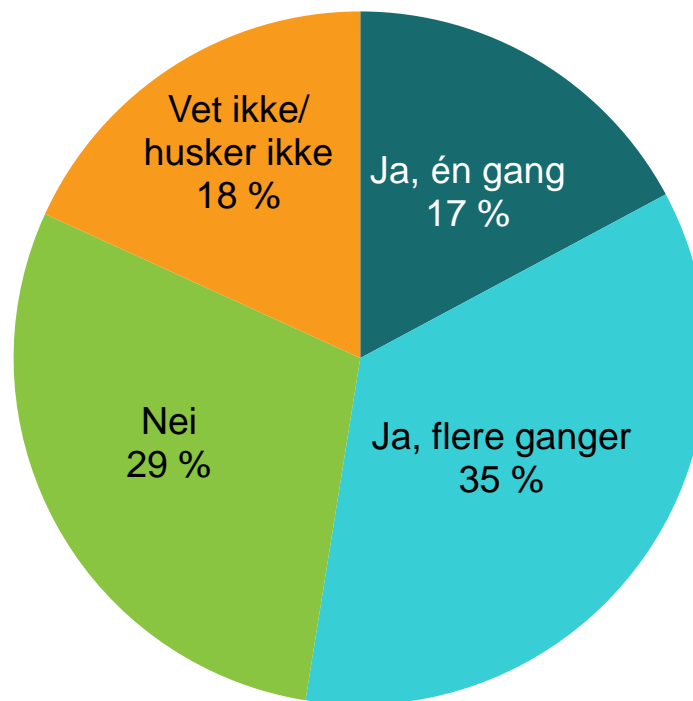


Over halvparten av norske forbrukere har i løpet av det siste året opplevd å ikke få det de har betalt for ved kjøp av varer eller tjenester.



Når du kjøper varer eller tjenester, uansett hvilket beløp det dreier seg om, kan du oppleve å ikke få det du har betalt for.

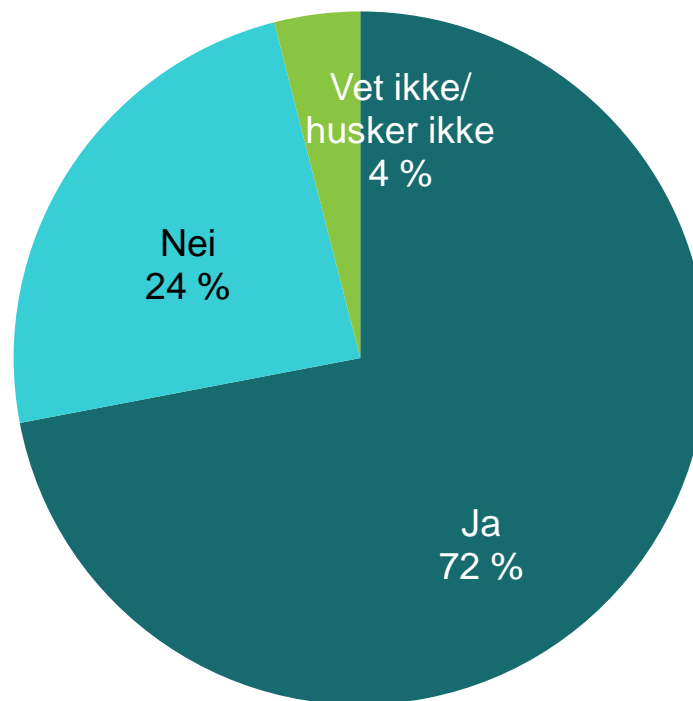
Har du i løpet av det siste året vært misfornøyd med varer eller tjenester på grunn av dette?



Blant de som var misfornøyd, valgte flere enn 7 av 10 å klage på varen eller tjenesten.



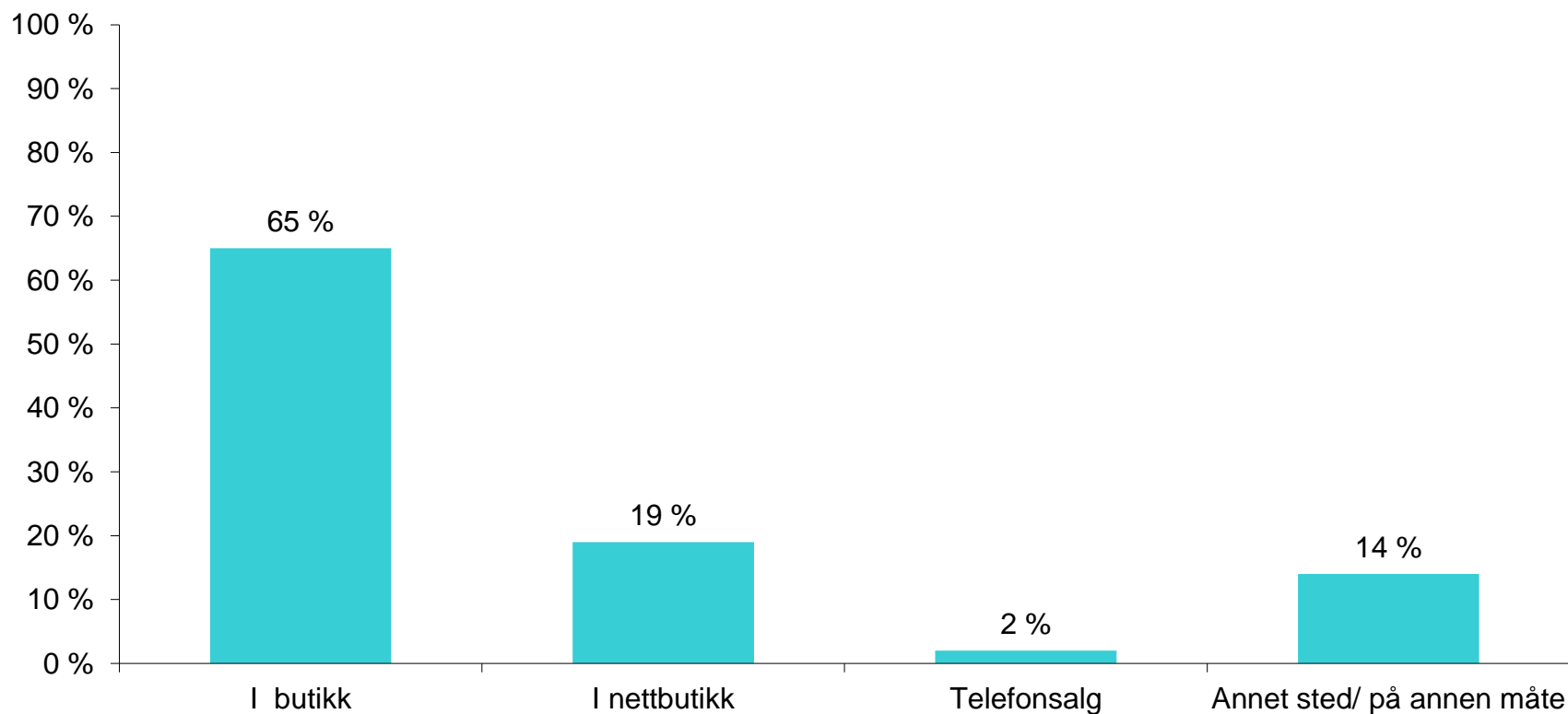
Klaget du på varen eller tjenesten sist gang du opplevde å ikke få det du hadde betalt for? Vi tenker da på klage rettet direkte til selger eller til annen klageinstans.



De fleste som klaget på varen eller tjenesten de kjøpte, hadde handlet i butikk (65 %) eller nettbutikk (19 %).



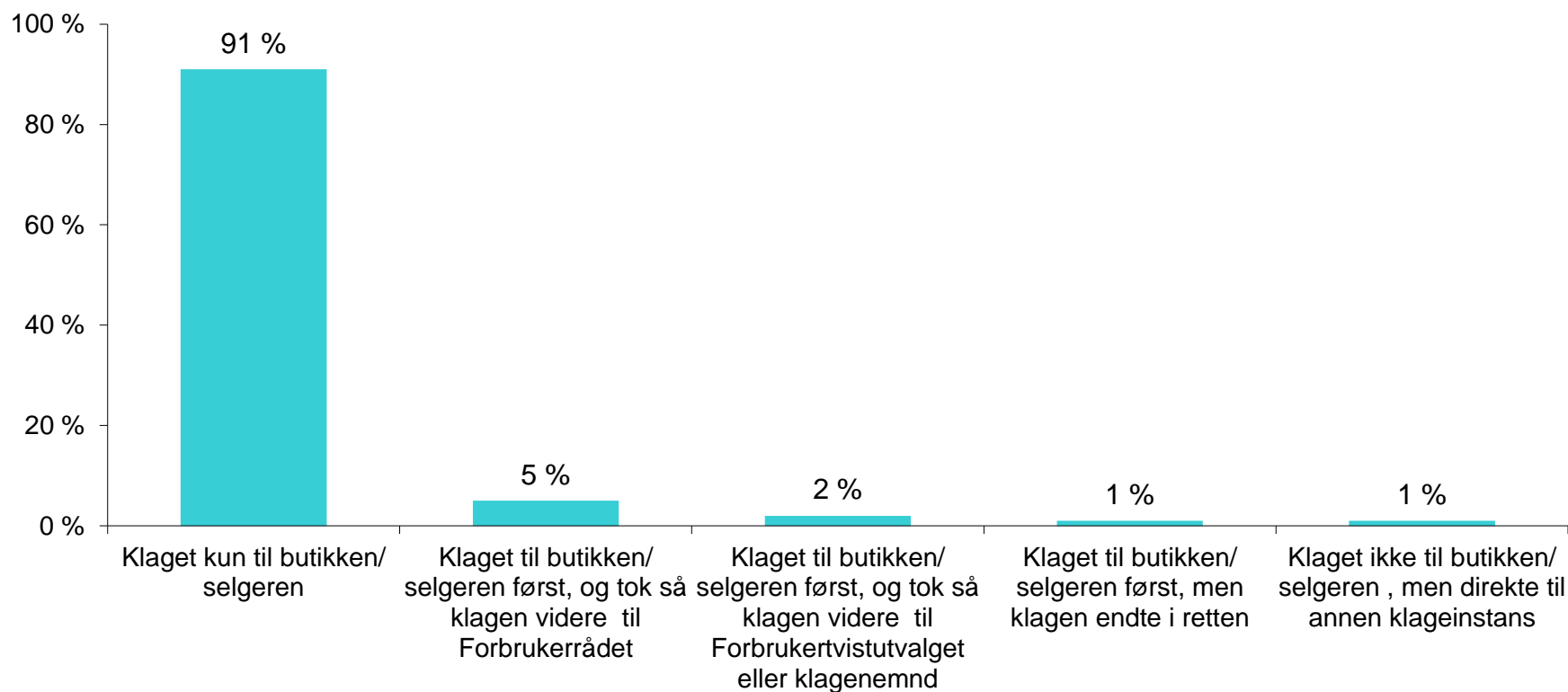
Hvor kjøpte du varen eller tjenesten du klaget på?



9 av 10 nøyde seg med å klage til butikken/ selgeren, og gikk ikke videre til annen klageinstans.



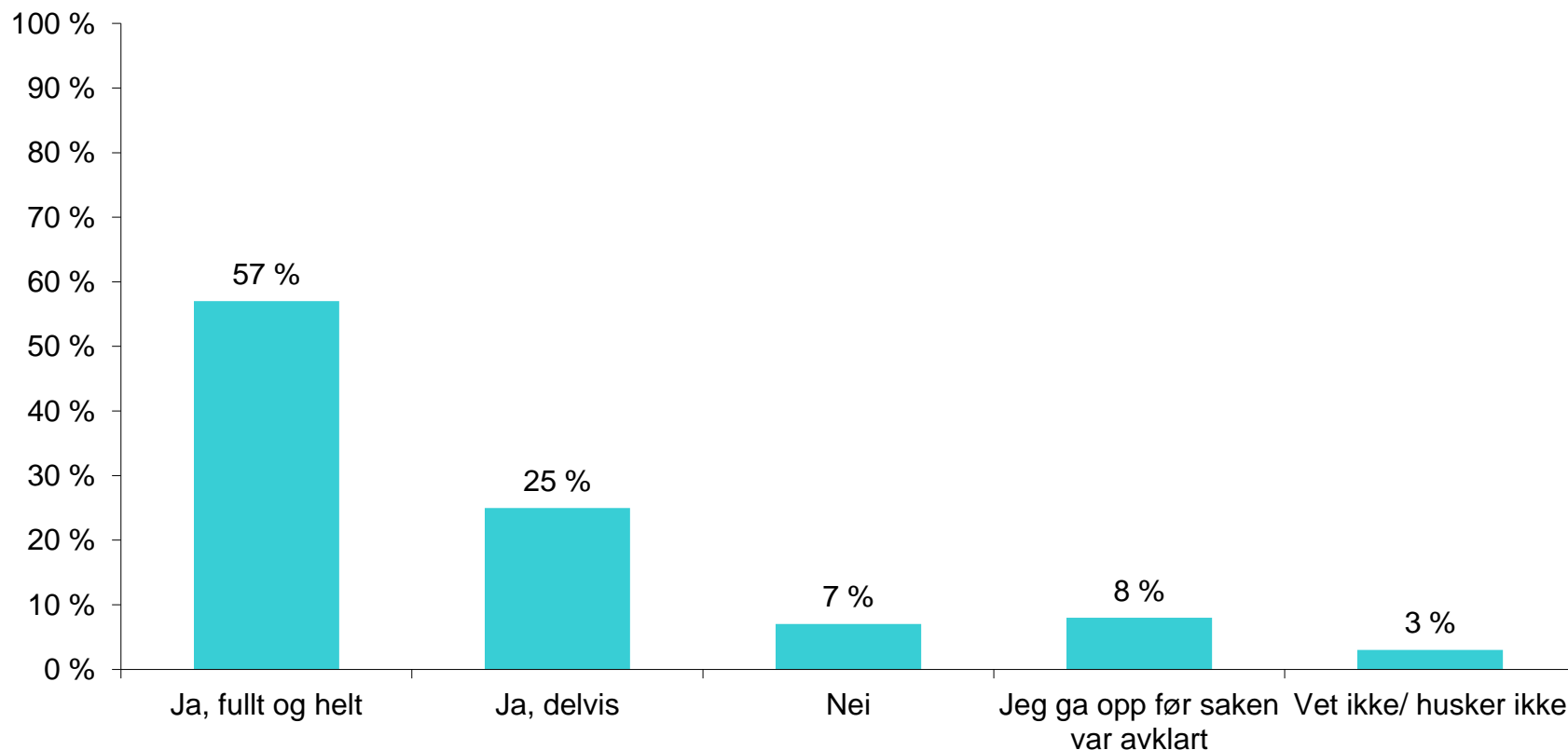
Klaget du kun til butikken/ selgeren, eller gikk du videre til annen klageinstans?



De fleste fikk medhold i klagen sin, enten helt eller delvis, men det var også en mindre andel som ikke fikk medhold, eller som ga opp før saken var avklart.



Fikk du medhold i klagen din?

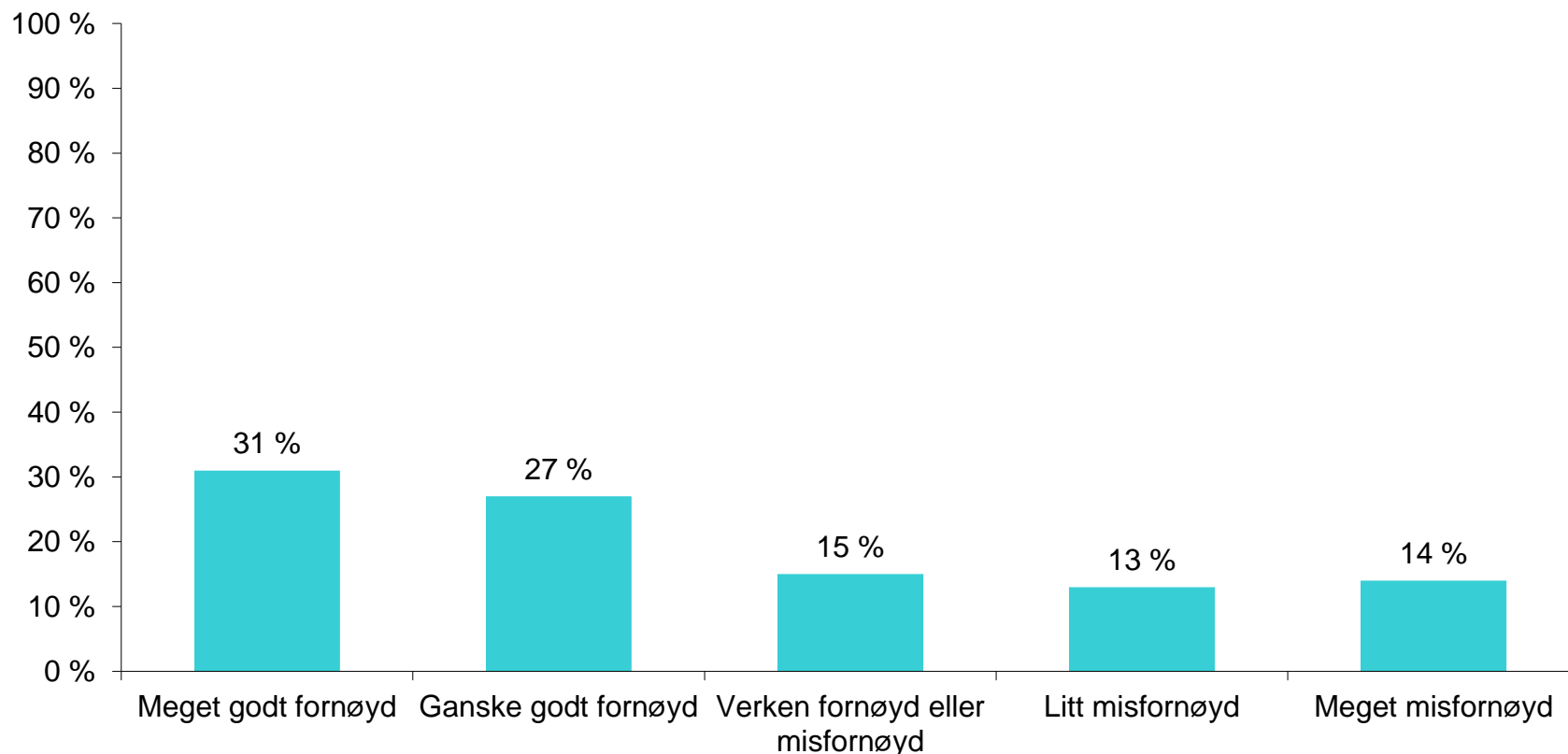


Base: 375 intervju. Filter: Klaget på varen/ tjenesten de var misfornøyd med.

Bortimot 6 av 10 var fornøyd med måten klagen ble tatt imot på og behandlet. 27 % var misfornøyd, mens 15 % ikke har noen bestemt oppfatning omkring klagebehandlingen.



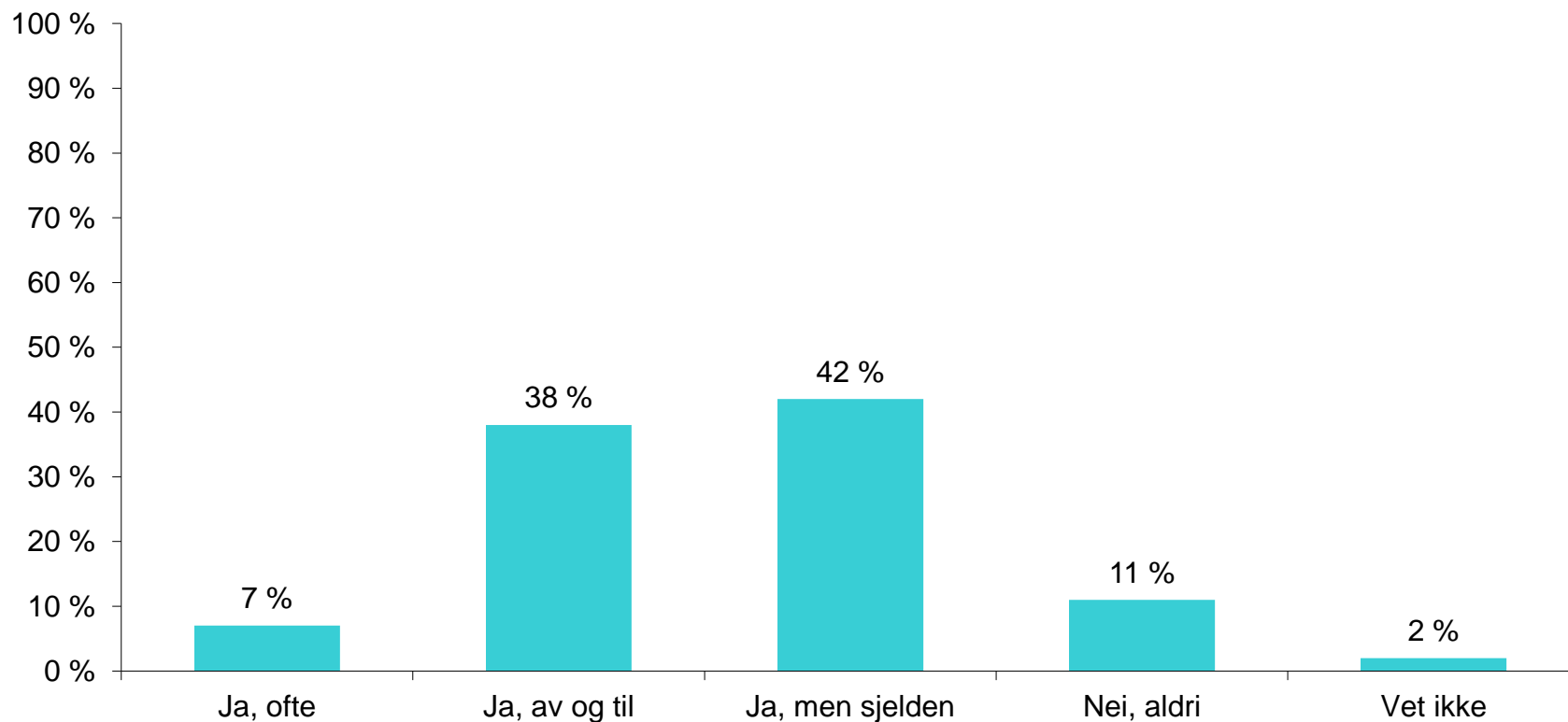
Hvor fornøyd var du med måten klagen din ble tatt imot på og behandlet?



45 % av forbrukerne irriterer seg ofte eller av og til over feil og mangler ved varer eller tjenester de har kjøpt, men unnlater likevel å klage.



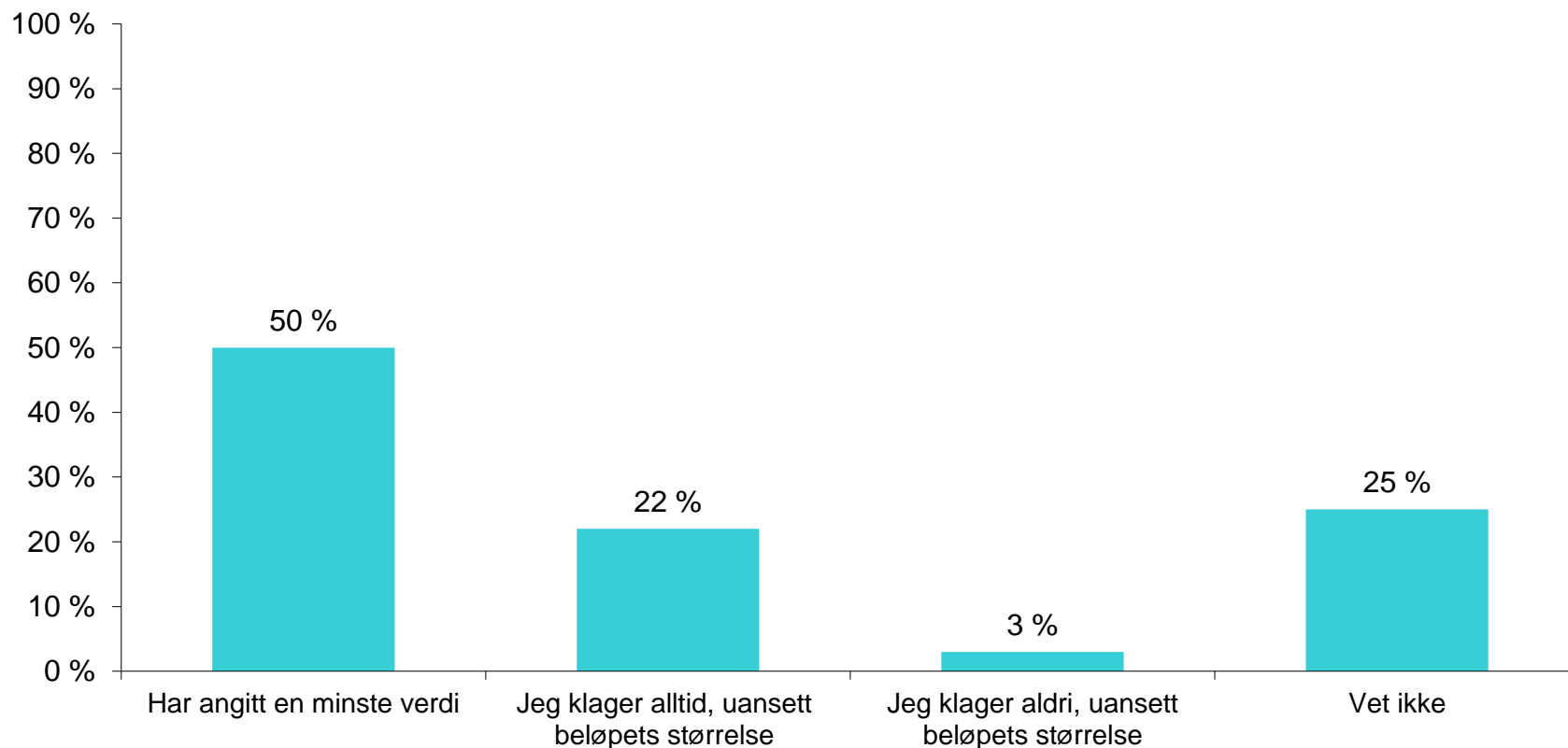
Hender det at du irriterer deg over feil eller mangler ved en vare eller tjeneste du har kjøpt, men lar være å klage?



Halvparten av forbrukerne har angitt at varen/ tjenesten må ha en viss minimumsverdi (større enn null) før de vil ta seg bryet med å klage, mens 22 % alltid klager, uansett beløpets størrelse. Kun 3 % svarer at de aldri klager, mens 1 av 4 er usikre på hvilken nedre grense de vil sette for klagebeløpets størrelse.



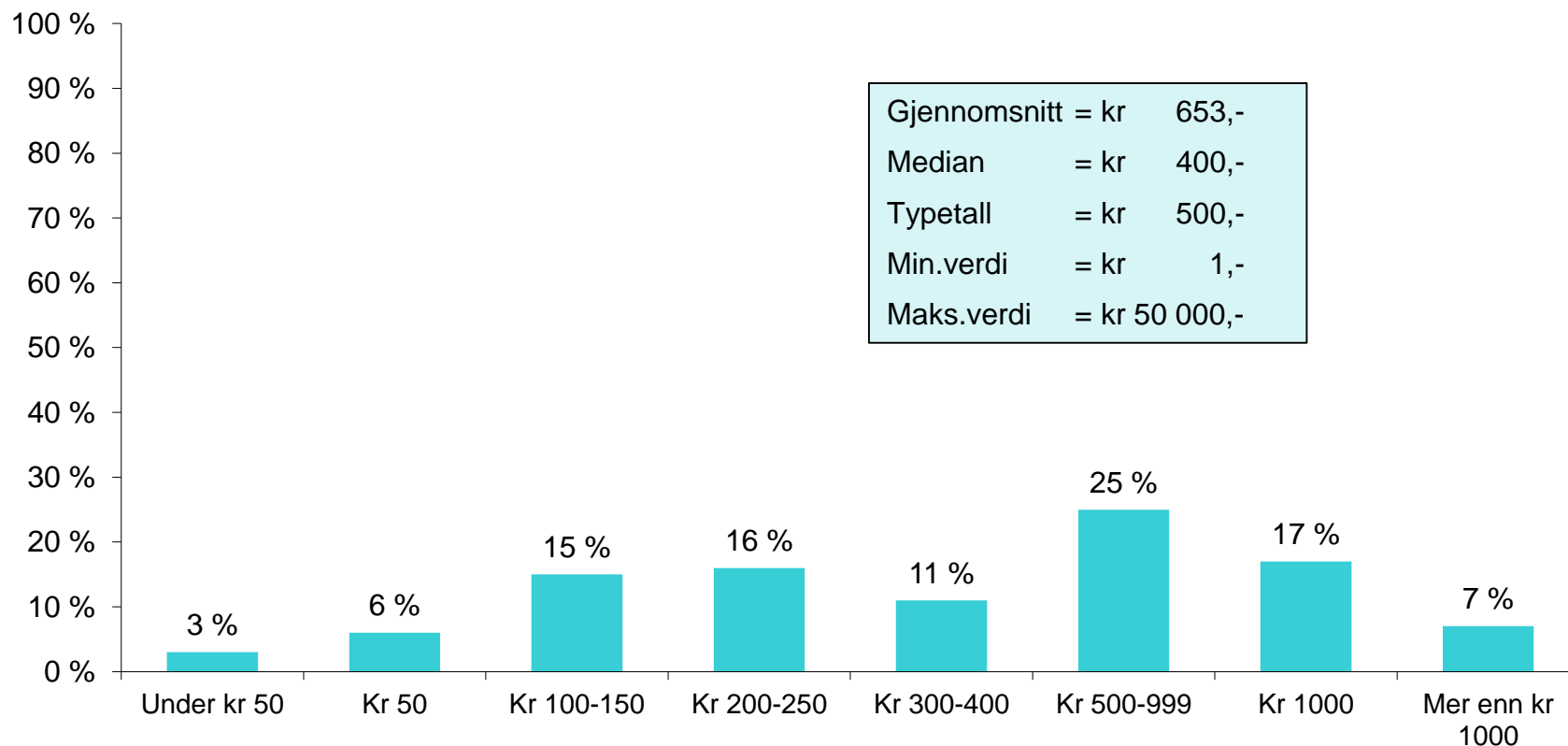
Hvor stor må verdien av det du klager på være for at du vil ta deg bryet med å klage?



Det er store variasjoner blant forbrukerne i terskelverdien for å ta seg bryet med å klage.



Hvor stor må verdien av det du klager på være for at du vil ta deg bryet med å klage?

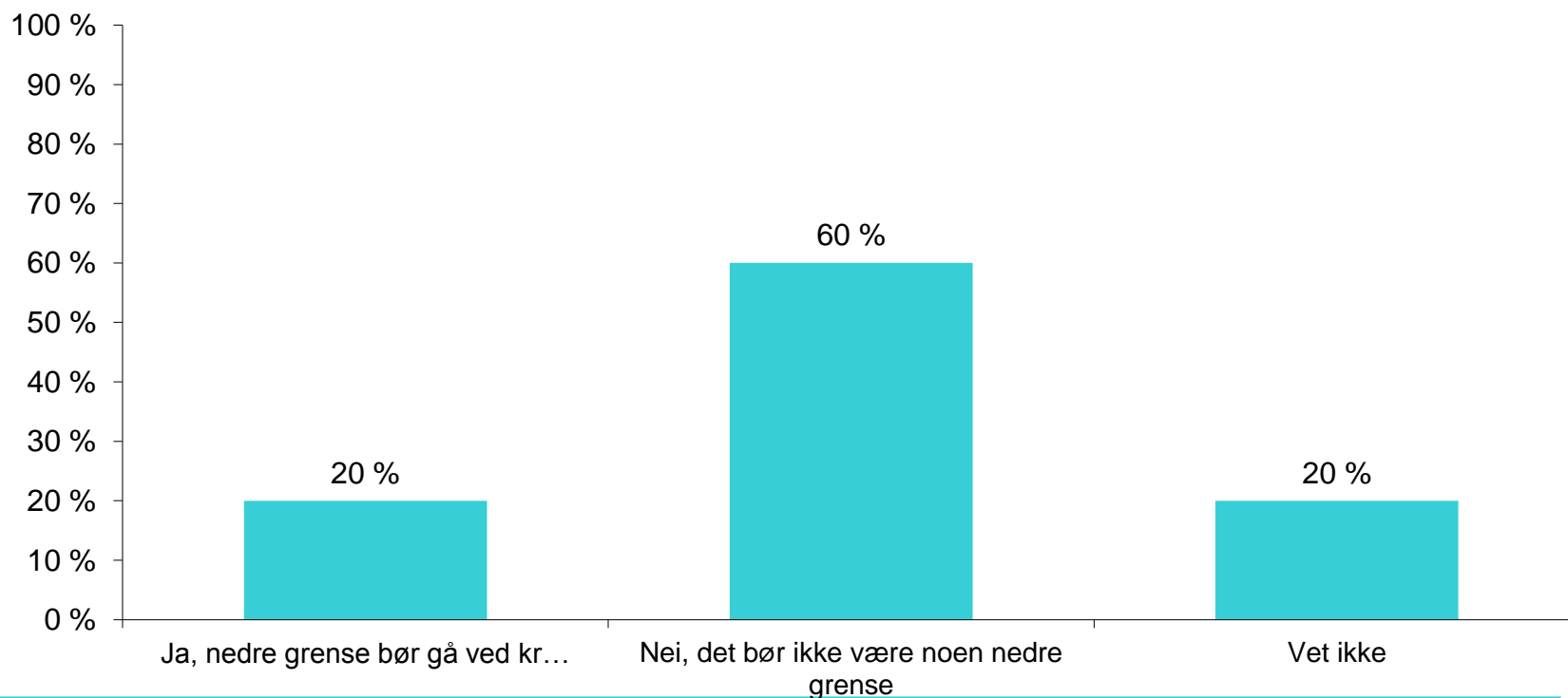


Base: 497 intervju. Filter: Har angitt at en vare/ tjeneste må ha en viss minimumsverdi for at de skal ta seg bryet med å klage.

6 av 10 mener det ikke bør være noen nedre grense for beløpet man kan klage på til offentlige klageinstanser. 2 av 10 mener det bør gå en grense ved et bestemt beløp, mens en like stor andel ikke har noen bestemt formening om dette.



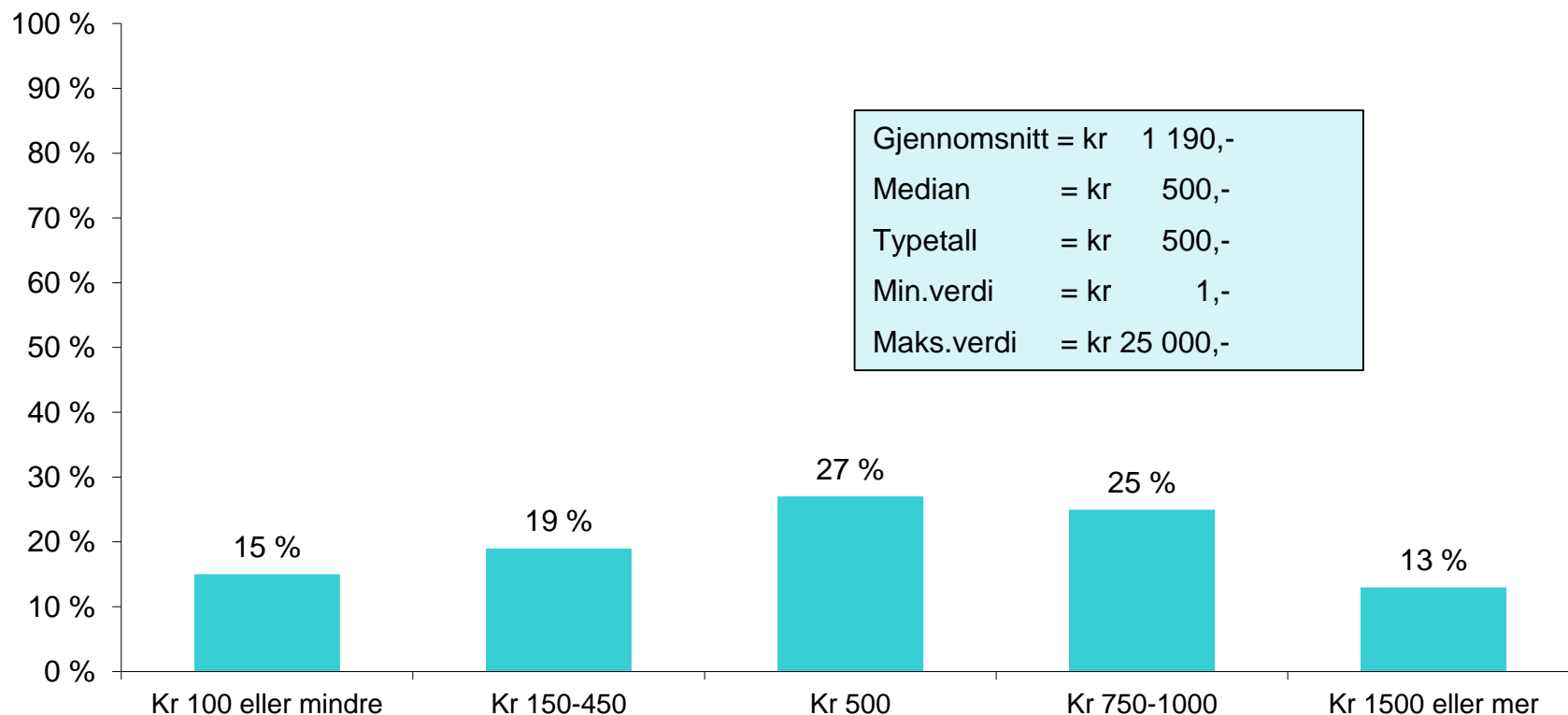
Det finnes klageinstanser som forbrukerne finansierer i fellesskap. Mener du det bør være en nedre grense for beløpet man kan klage på til slike klageinstanser, og hvor mener du i så fall at denne grensen bør gå?



Blant de som mener det bør være en nedre beløpsgrense for å benytte offentlige klageinstanser, er det store variasjoner med tanke på hvor denne grensen bør gå.



Det finnes klageinstanser som forbrukerne finansierer i fellesskap. Mener du det bør være en nedre grense for beløpet man kan klage på til slike klageinstanser, og hvor mener du i så fall at denne grensen bør gå?



De vanligste årsakene til at forbrukerne ikke klager selv om de er misfornøyd med noe de har kjøpt:



Dersom du er misfornøyd med en vare eller tjeneste du kjøper, men lar være å klage, hva er vanligvis årsaken(e) til dette?

