



Rapport forbrukerkunnskap reklamasjon og garanti

Februar 2019

Utvalg og metode

Bakgrunn og formål

Formålet med undersøkelsen er en enkel kartlegging av forbrukernes kunnskap om rettigheter innen reklamasjon og garanti, belyst gjennom eksempler.

Målgruppe

Befolkningen i et landsrepresentativt utvalg (internettbefolkning) 18 år+

Utvalg

Undersøkelsen er gjennomført i Norstats respondentpanel, som består av cirka 81 000 nordmenn som har tilgang til internett. Medlemmene i panelet er primært rekruttert via landsrepresentative telefonundersøkelser. Utvalget blir trukket tilfeldig og proporsjonalt i forhold til den enkelte landsdels befolkningstall og kvoterer på kjønn og fylke.

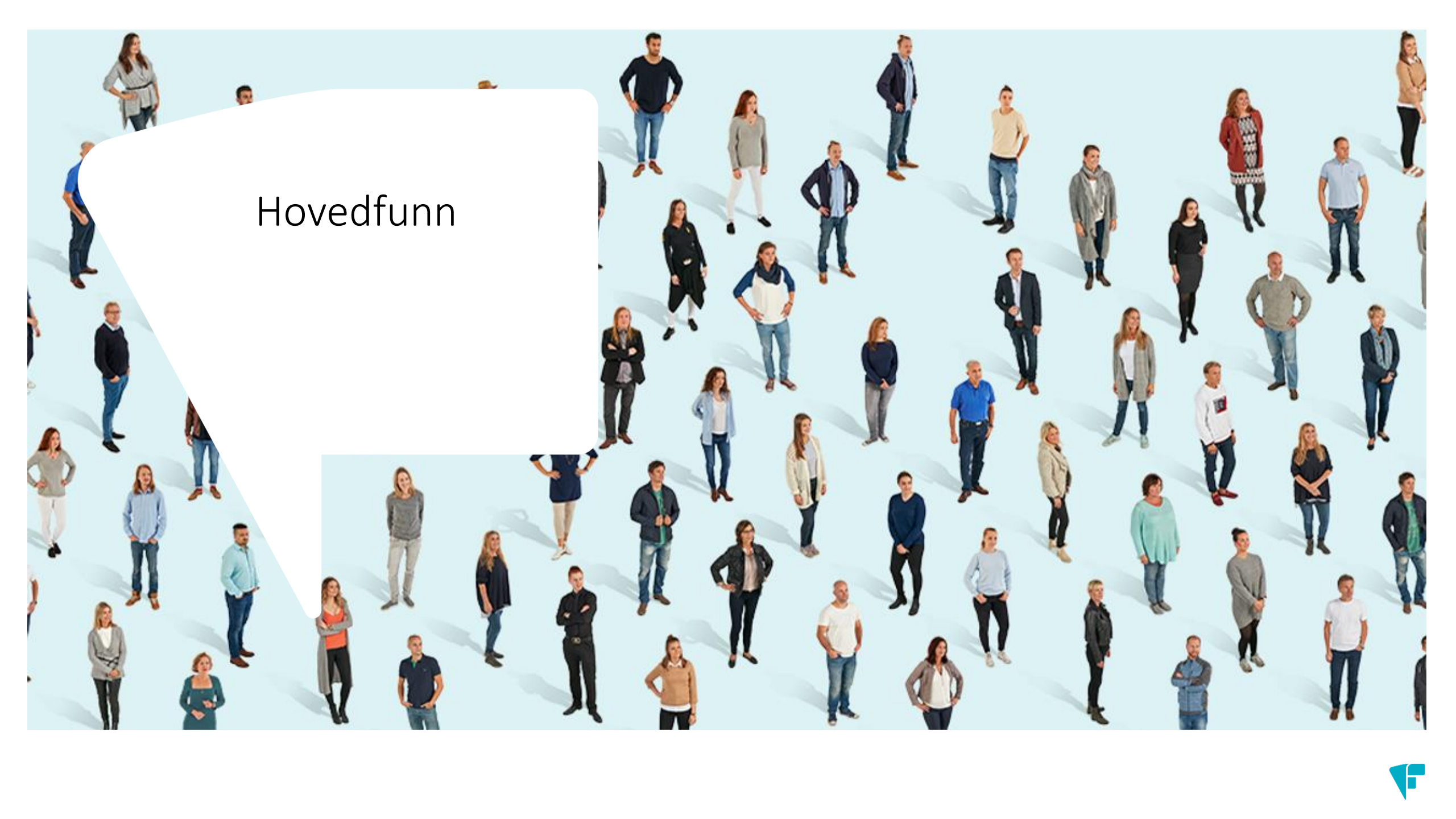
Resultatene er veiet på kjønn, alder og geografi i henhold til offentlig statistikk.

Metode/tidsperiode feltarbeid

Datainnsamlingen ble gjennomført som web-intervju februar 2018.

Antall intervju

Totalt 1032 intervjuer.

The image features a large, diverse group of people standing on a light blue background. The individuals are dressed in casual to semi-formal attire, including sweaters, jackets, and jeans. They are scattered across the frame, with some standing in small groups and others alone. A large, white, speech-bubble-like shape is positioned on the left side of the image, containing the text 'Hovedfunn'. The overall composition suggests a theme of community, diversity, or a large gathering.

Hovedfunn

Kjennskap

Reklamasjon og garanti: Klart behov for dyktiggjøring av forbrukerne

Når det er snakk om hvilke lovregler som gjelder for klager (reklamasjon) og garanti, deler befolkningen seg i to. Den ene halvparten mener de kjenner temaet ganske eller svært godt, mens den andre halvparten kjenner bare litt eller vet ikke. Det er med andre ord en stor gruppe forbrukere som er usikre eller har dårlig selvtillit i forhold til egen kunnskap.

Det er relativt få som kjenner lovreglene på området svært godt (6%) og som eventuelt kunne veilede andre forbrukere.

54% av mennene oppgir at de kjenner til lovreglene svært eller ganske godt, mot bare 39% av kvinnene. Det er dobbelt så mange menn som kvinner som mener de kjenner området svært godt, 9% vs. 4%.

Vi kan i undersøkelser noen ganger se at menn vurderer egen kompetanse høyere enn kvinner, men i vår undersøkelse scorer menn også høyere i kunnskapsdelen der respondentene skal ta stilling til påstander. Det er derfor sannsynlig at menn generelt er bedre orientert og har mer erfaring og ansvar på området.

Yngste aldersgruppe (18-29 år) vurderer egen kunnskap noe lavere enn snittet, det er 40% som mener de kjenner lovreglene svært eller ganske godt mens gjennomsnittet er 46%. Samtidig er det i gruppen unge en relativt høy andel som kjenner svært godt til temaet; 10%.

De med lengst utdanning har høy kjennskap, 58% vurderer at de kjenner svært/ganske godt til lovreglene, dvs. 12 prosentpoeng høyere enn snittet av befolkningen.

Kunnskaps- test

Kunnskapstest viser stor usikkerhet rundt lang klagefrist, at garanti må være bedre enn klagerett og rettigheter knyttet til brukt- og privatkjøp.

Respondentene ble bedt om å ta stilling til syv ulike påstander om klagerett og garanti. For hver påstand måtte de velge om påstanden var riktig eller gal.

Resultatene viser at forbrukerne er mest usikre når det gjelder om garanti må gi bedre rettigheter enn klageretten (41% riktig) og om det er fem års klagefrist på produkter som er ment å vare mye lenger enn to år (50% riktig). Det er også usikkerhet rundt klagerett ved transaksjoner med andre privatpersoner (59% riktig) og om det er klagerett ved kjøp av brukte ting (56% riktig).

Forbrukerne er relativt trygge på at klageretten gjelder både i butikk og på nett (87% riktig) og at klagerettigheter og garanti ikke er det samme (78% riktig).

Menn scorer totalt sett klart bedre enn kvinner på denne testen. Størst er forskjellen for kjøp mellom private og bruktkjøp. Her er nivåene for privatkjøp 67% for menn og 50% for kvinner mens det for bruktkjøp er 64% for menn 48% for kvinner.

Aldersgruppen 18-29 år scorer lavere enn snittet, spesielt er de usikre på fem års klagefrist på produkter som skal vare lenge, bare 32% svarte riktig her mens gjennomsnittet var 50%.

De eldste forbrukerne (60+ år) er spesielt usikre på rettigheter ved bruktkjøp og privatkjøp.

Klagefrister

Klagefrister: Mange forbrukere kjenner ikke til sine rettigheter

Respondentene skulle velge hvor lang klagefrist syv ulike produktexemplar har, med antall år (0-5 år og mer enn 5 år) som svaralternativer.

Det eksemplet som kom desidert dårligst ut var kjøp av en seks år gammel bruktbil som ble kjøpt i dag. Her er det bare 6% som valgte fem år som rett svar. I gruppen 60+ år var det bare 1% som svarte riktig.

Det er også lite kunnskap om at mobiler har fem års klagefrist, bare 19% valgte riktig her og i gruppen 18-29 år var det bare 11%. Muligens anses fem års klagefrist som mindre relevant for dette produktet og derfor lite sannsynlig med så lang frist.

Produktene Ny bil og Vaskemaskin kom best ut, men det er ikke mer enn halvparten (50%) som for hvert av disse produktene valgte riktig svar med fem års klagefrist.

For produktet Joggesko var det mange som valgte for kort klagefrist (44% mindre enn to år) mens det for Vannkoker var en del som trodde de hadde lenger klagefrist (25% mer enn to år).

Annet

Forbrukerne er usikre på hvilke regler som gjelder for transaksjoner mellom privatpersoner

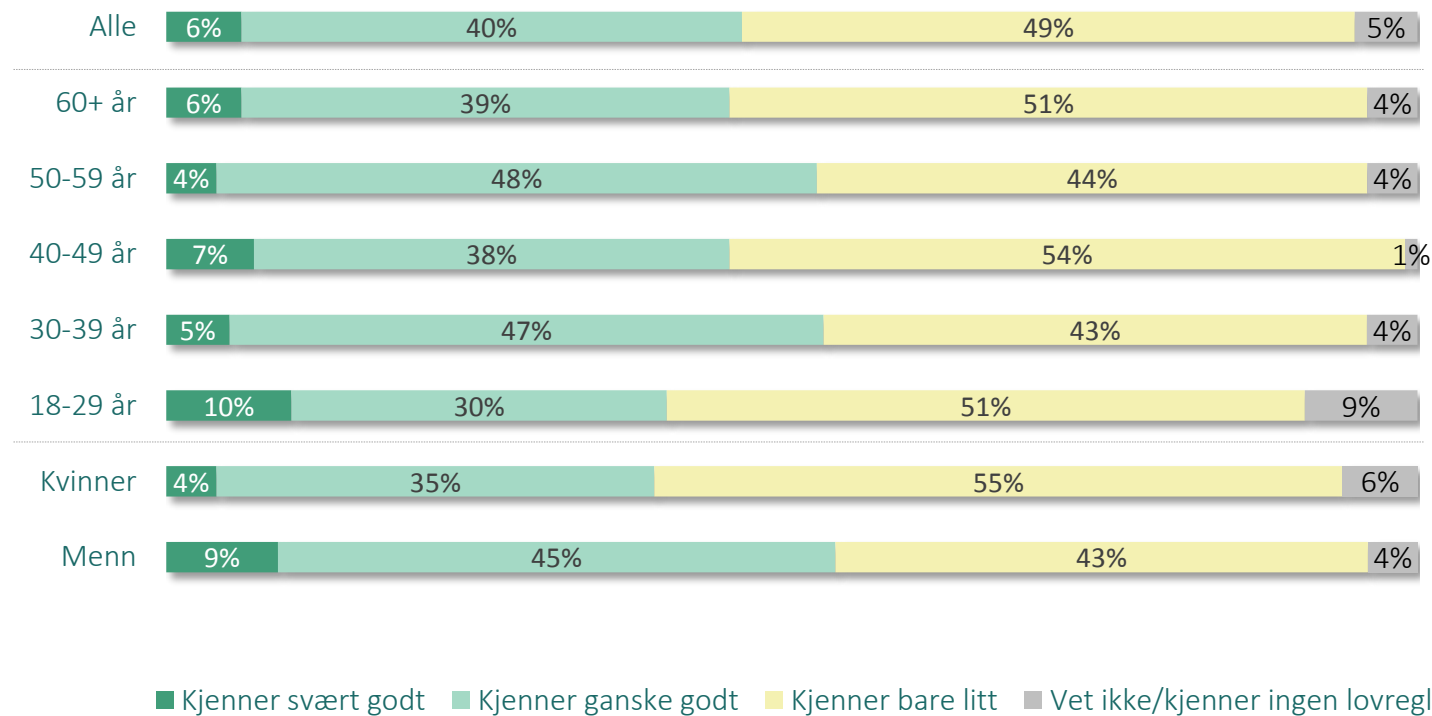
Flertallet er tydelig på at en næringsdrivende ikke kan tilby en privatperson dårligere rettigheter enn forbrukerkjøpsloven, 70% svarer riktig her. Bare 7% har svart feil, men hver femte forbruker er usikker (23%).

Klagerett på kjøp av ting fra privatpersoner er et vanskelig område. Forbrukerne skulle velge hvor lang tid man har på å klage, og det var et begrenset svarsett med 1 år, 2 år, 5 år eller ingen klagerett. Bare 16% valgte riktig alternativ på 2 år mens hele 50% mente det ikke var noen klagerett i det hele tatt.

Forbrukerne er også usikre på om kjøpsloven kan fravikes gjennom avtale mellom privatpersoner. Her er det 44% som mener ja og gir riktig svar, mens hver tredje (35%) svarer vet ikke og hver femte (21%) svarer nei.

Halve befolkningen har liten selvtillit på kunnskap om hvilke lovregler som gjelder for reklamasjon og garanti.

Hvor godt kjenner du til hvilke lovregler som gjelder for klager (reklamasjoner) og garanti i forbindelse med kjøp av produkter?



- Det er relativt få potensielle «veiledere», dvs. personer som oppgir at de kjenner rettighetene svært godt og som lett kan hjelpe andre.

BASER: Alle, N = 1032. 18-29 år, N = 210. 30-39 år, N = 175. 40-49 år, N = 182. 50-59 år, N = 169. 60+ år, N = 296.

Forbrukerne skulle svare på om utsagn om klagerett og garanti var riktige eller gale.

Under ser du noen utsagn om klagerett (reklamasjon) og garanti. Kryss av for om du tror utsagnet er riktig eller galt.

Oversikt over utsagnene med tilhørende korrekt svar	Riktig	Galt	Vet ikke
Klagerettigheter og garanti er det samme		✓	
Man kan bare klage på produkter som er ment å vare i minst to år		✓	
Fristen for å klage er fem år på alle produkter som er ment å vare mye lenger enn to år	✓		
Klageretten gjelder uansett om produktet er kjøpt i butikk eller på nett	✓		
Klageretten gjelder ikke når jeg kjøper brukte ting		✓	
En garanti må gi bedre rettigheter enn klageretten for å være gyldig når du kjøper som forbruker.	✓		
Jeg har ikke klagerett når jeg kjøper noe av en annen privatperson		✓	

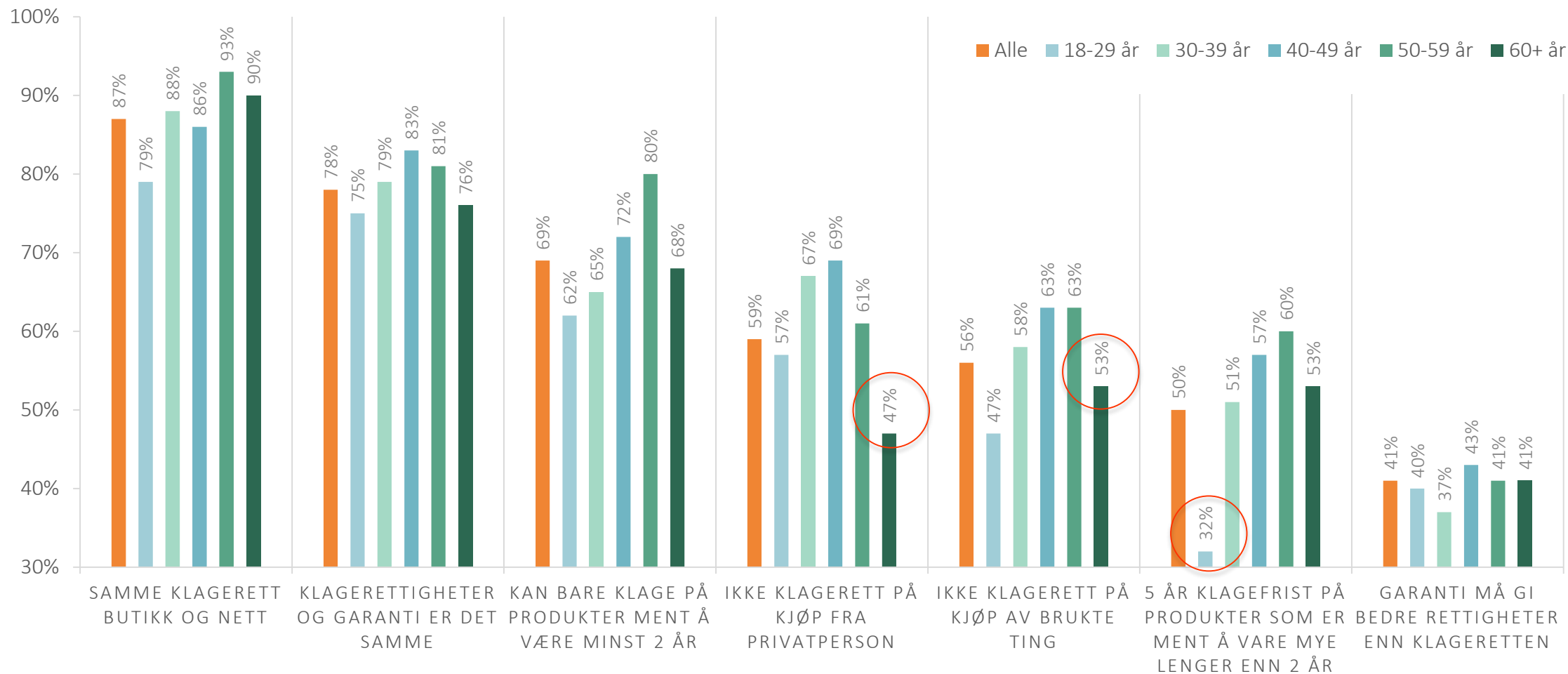
Klagefrist på fem år er ukjent for mange og garanti vs klagerett er vanskelig å svare på.

	Andel med riktig svar	Andel med galt svar	Andel Vet ikke
Klageretten gjelder uansett om produktet er kjøpt i butikk eller på nett	87%	5%	8%
Klagerettigheter og garanti er det samme	78%	6%	16%
Man kan bare klage på produkter som er ment å vare i minst to år	69%	12%	19%
Jeg har ikke klagerett når jeg kjøper noe av en annen privatperson	59%	19%	22%
Klageretten gjelder ikke når jeg kjøper brukte ting	56%	18%	26%
Fristen for å klage er fem år på alle produkter som er ment å vare mye lenger enn to år	50%	20%	30%
En garanti må gi bedre rettigheter enn klageretten for å være gyldig når du kjøper som forbruker.	41%	19%	41%



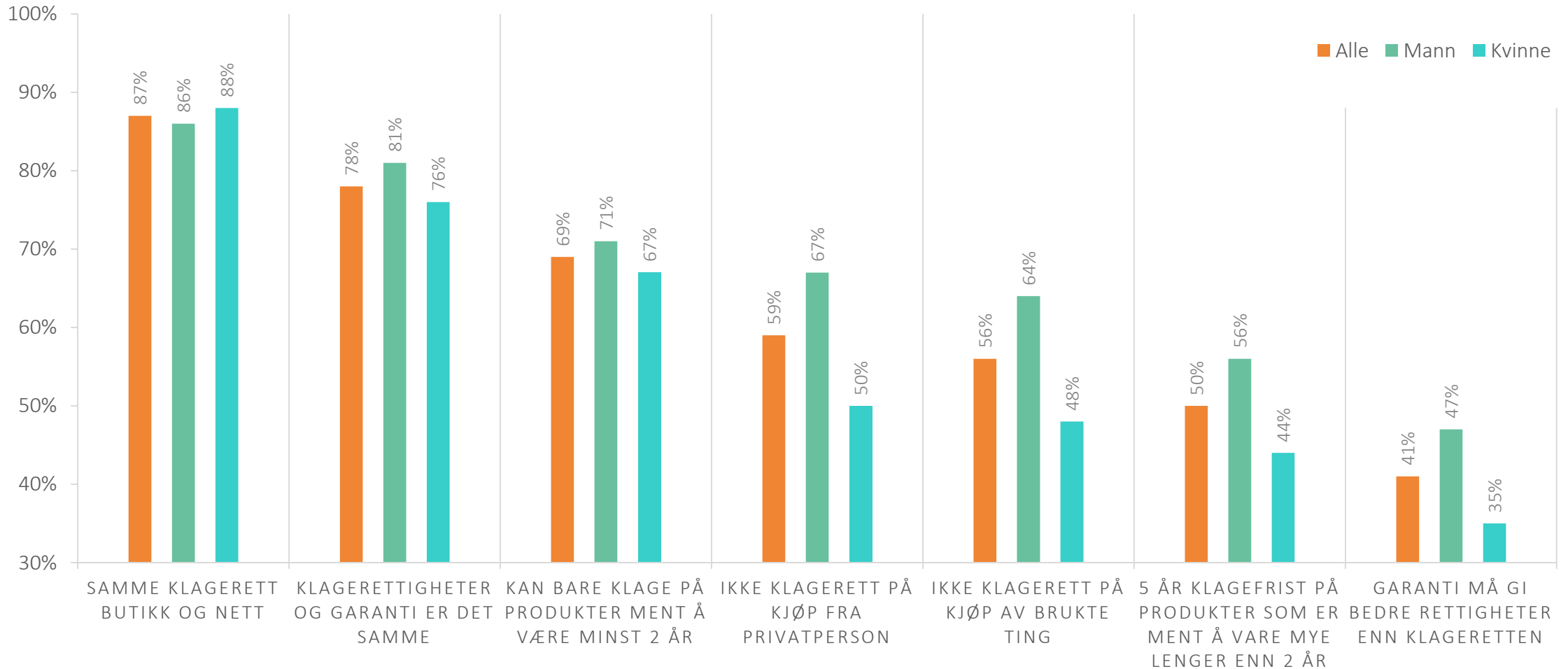
Alle. N = 1032

De yngste forbrukerne er dårligere orientert, spesielt mht. 5 års klagefrist.
Eldre forbrukere er mindre bevisste på privatkjøp og bruktkjøp.



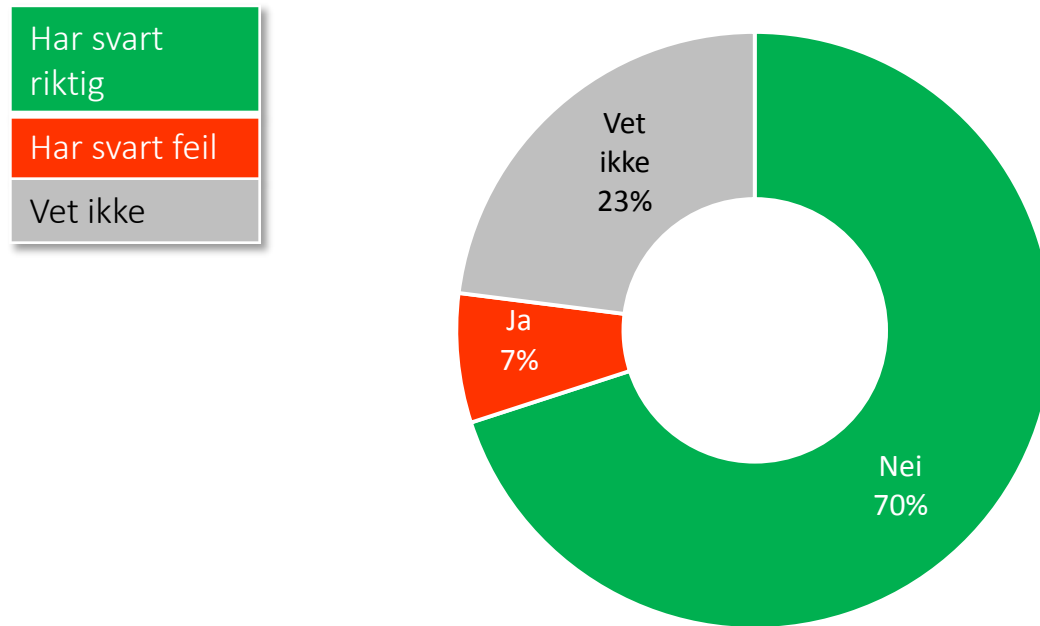
Menn har i større grad enn kvinner svart riktig på oppgavene og fremstår som bedre orienterte.

Noe av forskjellen må imidlertid tilskrives at kvinner i større grad svarer Vet ikke. Flere menn tipper svaret og får naturlig nok uttelling for det når det er 50/50 sjanse for å få rett. (Korrigert for dette vil menn likevel score bedre.)



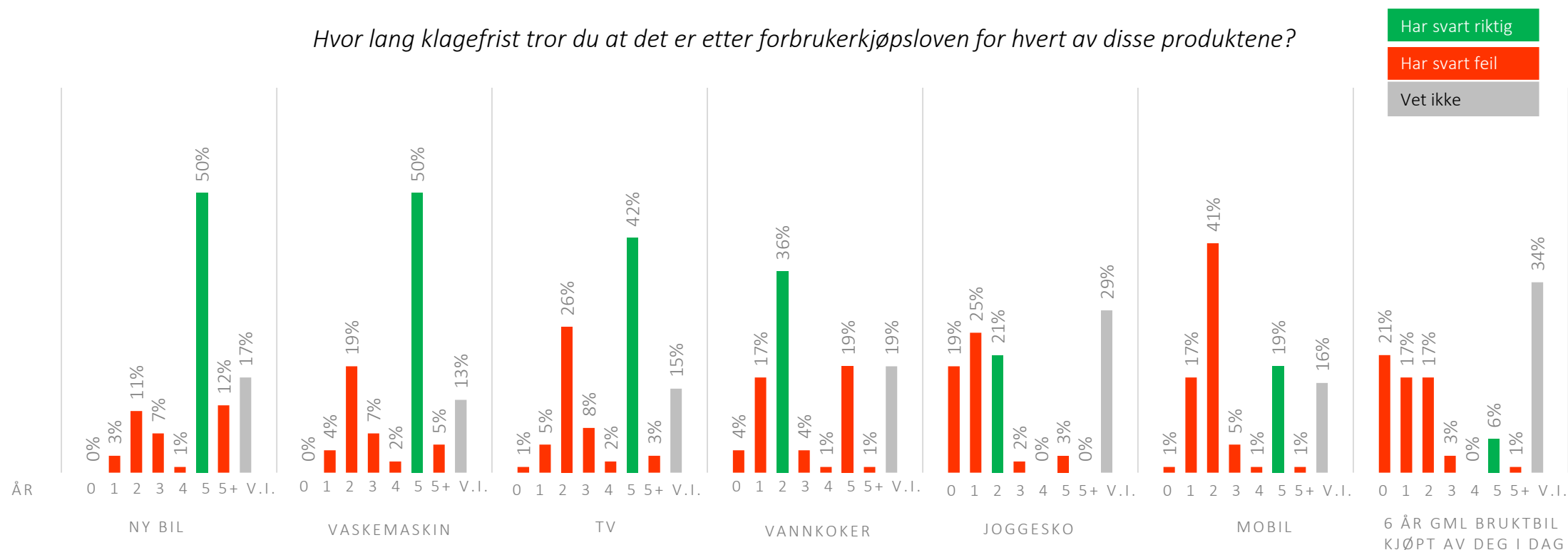
De færreste tror selgere i næringslivet kan tilby dårligere rettigheter enn forbrukerkjøpsloven til privatpersoner.

Forbrukerkjøpsloven gjelder for kjøp og salg mellom en privatperson og en næringsdrivende. Kan selger tilby dårligere rettigheter enn forbrukerkjøpsloven?



- 76% menn har svart riktig mot 64% kvinner.
- I yngste aldersgruppe (18-29 år) er andelen med riktige svar 59% mens 32% svarer Vet ikke. Dette er klart dårligere resultat enn for de som er 30 år og eldre.

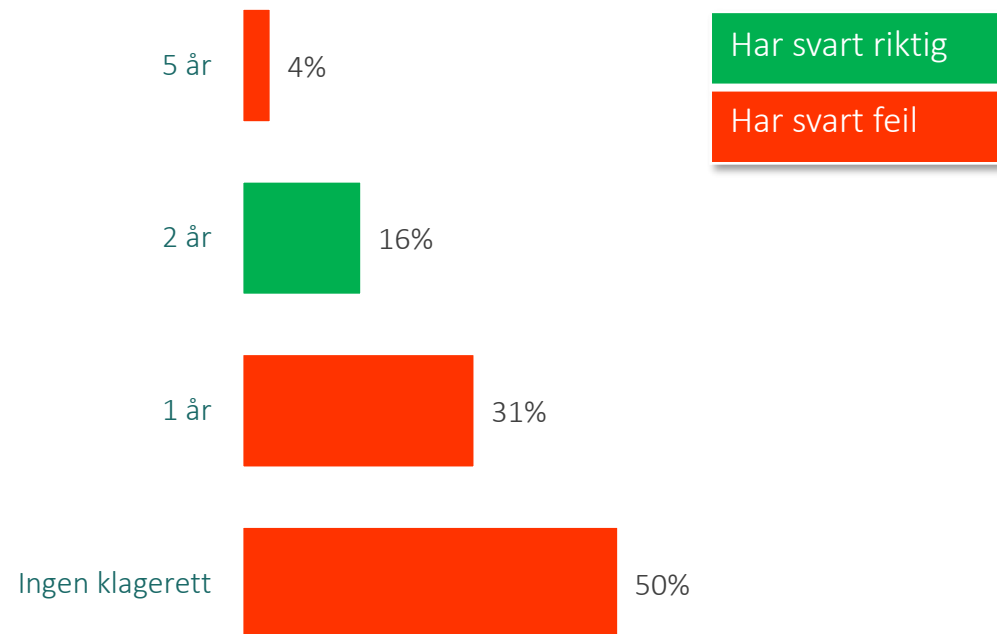
Forbrukerne tror mobil bare har to år eller kortere klagefrist og de har lite kunnskap når det gjelder eksemplet med reklamasjon på bruktbil.



- Bare 1 av 10 (11%) i yngste aldersgruppe (18-29 år) tror de har 5 års klagefrist for mobilen sin.
- De eldste forbrukerne (60+ år) er de mest usikre på bruktbil-eksemplet. Her det bare 1% som har svart riktig.

5 av 6 forbrukere tar feil når de skal anslå hvor lang tid man har klagerett på ting kjøpt fra privatpersoner.

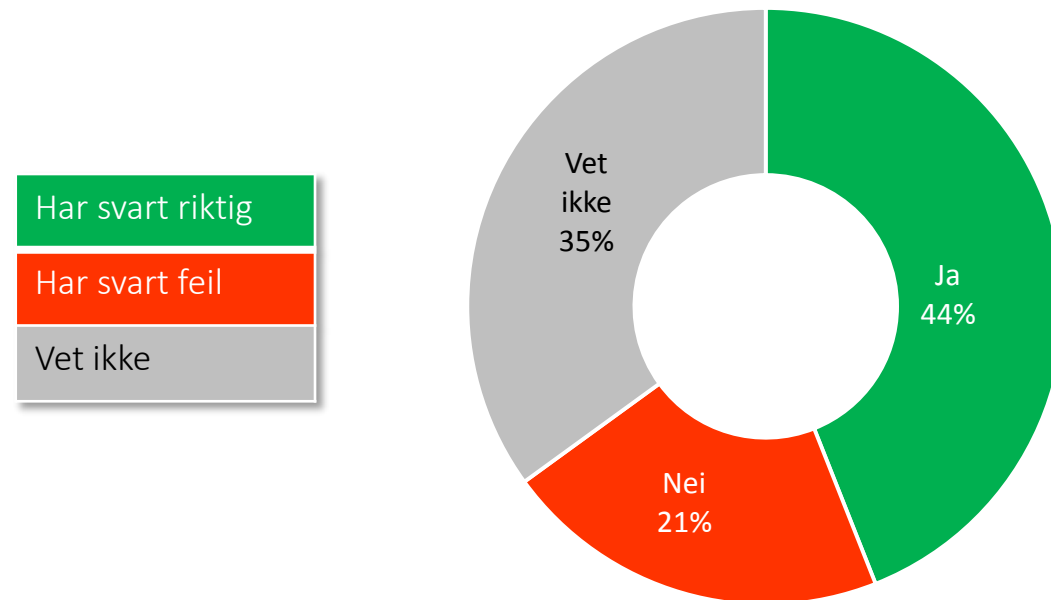
I hvor lang tid har du klagerett på ting du har kjøpt av en annen privatperson?



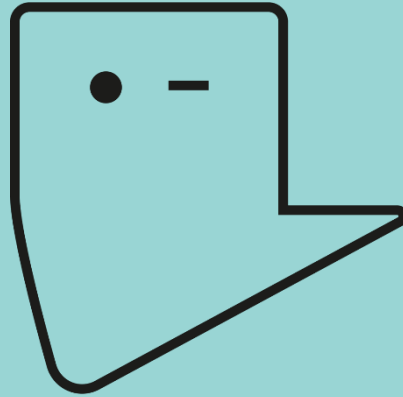
N = 1032

Flertallet tar feil eller er usikre på om kjøpsloven kan fravikes ved avtale mellom privatpersoner.

Kjøpsloven gjelder som utgangspunkt for kjøp og salg mellom privatpersoner. Kan to privatpersoner lage avtaler som fraviker kjøpsloven?



- Dobbelt så mange menn som kvinner har gitt riktig svar, 22% vs. 10%.
- For dette spørsmålet er det ikke de yngste, men de eldste som er «dårligst i klassen». De yngste ligger over gjennomsnittet med 19% riktige svar, mens det blant de som er 60 år eller eldre bare er 10% riktige svar. Vet ikke-andelen blant de eldste er på hele 62%.



Vi hjelper deg!
Sjekk forbrukerradet.no