



Rapport om reisevaner - flyrettigheter

Befolkningsundersøkelse mars 2019

Utvalg og metode

Bakgrunn og formål

Formålet med undersøkelsen er en enkel kartlegging av ferieplanlegging, ferievaner og kjennskap til forbrukerrettigheter ved ulike typer mangler, 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

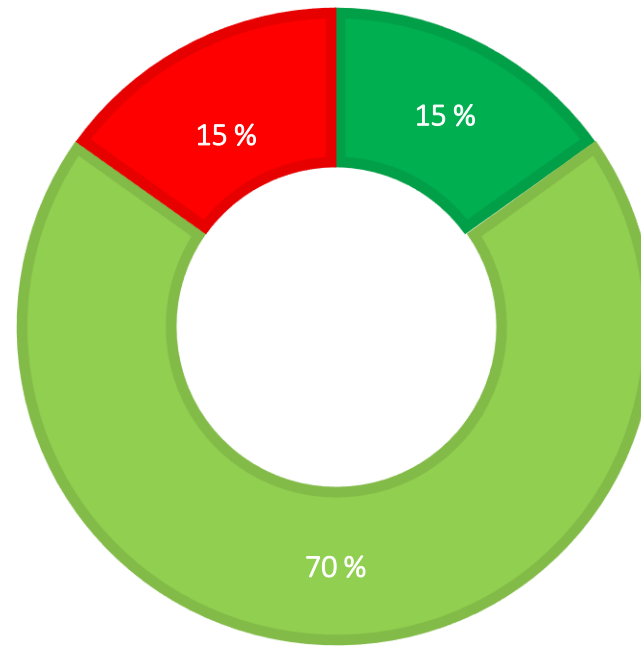
Datainnsamlingen ble gjennomført som web-intervju februar-mars 2019.

Antall intervju

Totalt 1003 intervjuer.

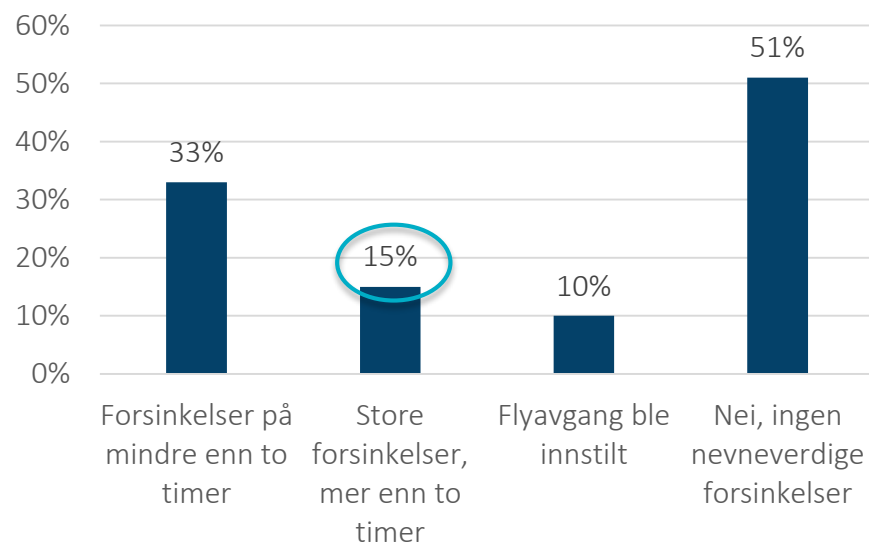
De fleste har flydd privat siste to år; nesten 2 av 10 har flydd en gang, 7 av 10 flere ganger.

Har du reist med fly en eller flere ganger siste 2 år i privat sammenheng?



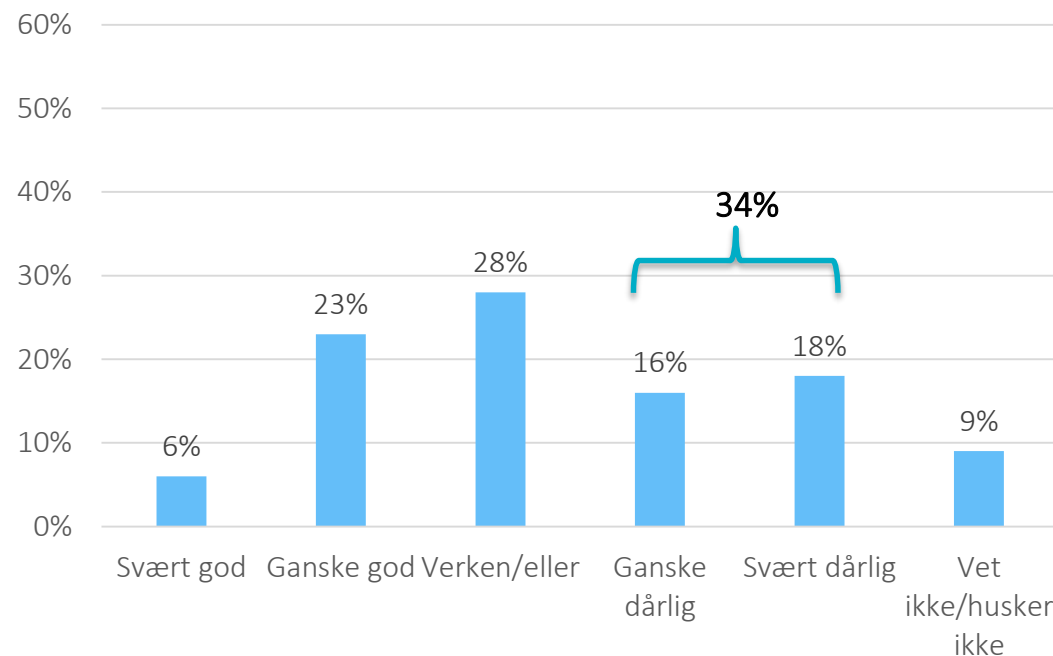
Halvparten av oss har opplevd forsinkelser/innstillinger på flyreise siste to år; 15 prosent store forsinkelser

Har du på reise **siste to år** opplevd innstillinger eller nevneverdige forsinkelser? I så fall hva slags forsinkelse opplevde du siste gang det skjedde?



3 av 10 (34%) av de som har opplevd forsinkelser/innstillinger, vurderer informasjonen de fikk av flyselskapet som dårlig

Hvordan vil du vurdere den informasjonen flyselskapet gav om hva du har krav på?

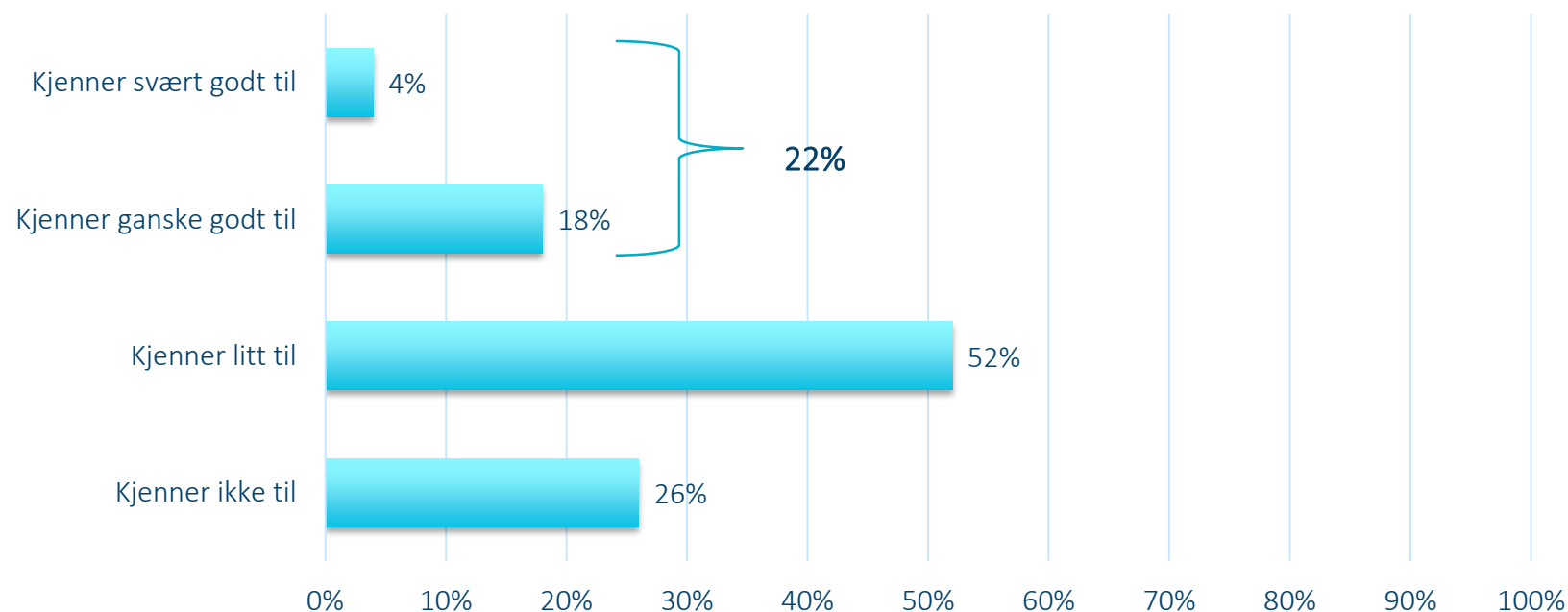


N= har flydd en eller flere ganger siste to år (850)

N=har opplevd forsinkelser/innstillinger (415)

Kun 2 av 10 (22%) kjenner *godt* til rettighetene sine ved forsinkelser/innstillinger.

Hvor godt kjenner du til hva du har krav på hvis flyet ditt er forsinket/innstilt?

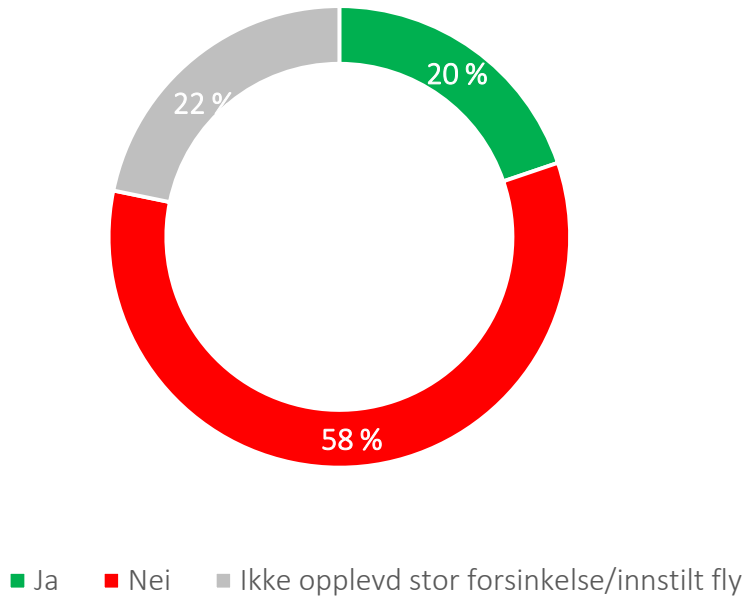


Menn svarer i større grad enn kvinner (23% mot 14%) at de kjenner ganske godt til hva de har krav på ved forsinkelser/innstillinger.

Unge i alderen 18-29 år er de som i minst grad kjenner til hva de har krav på. Her svarer 40 % at de ikke kjenner til sine rettigheter.

De færreste har klaget til flyselskapet (2 av 10)

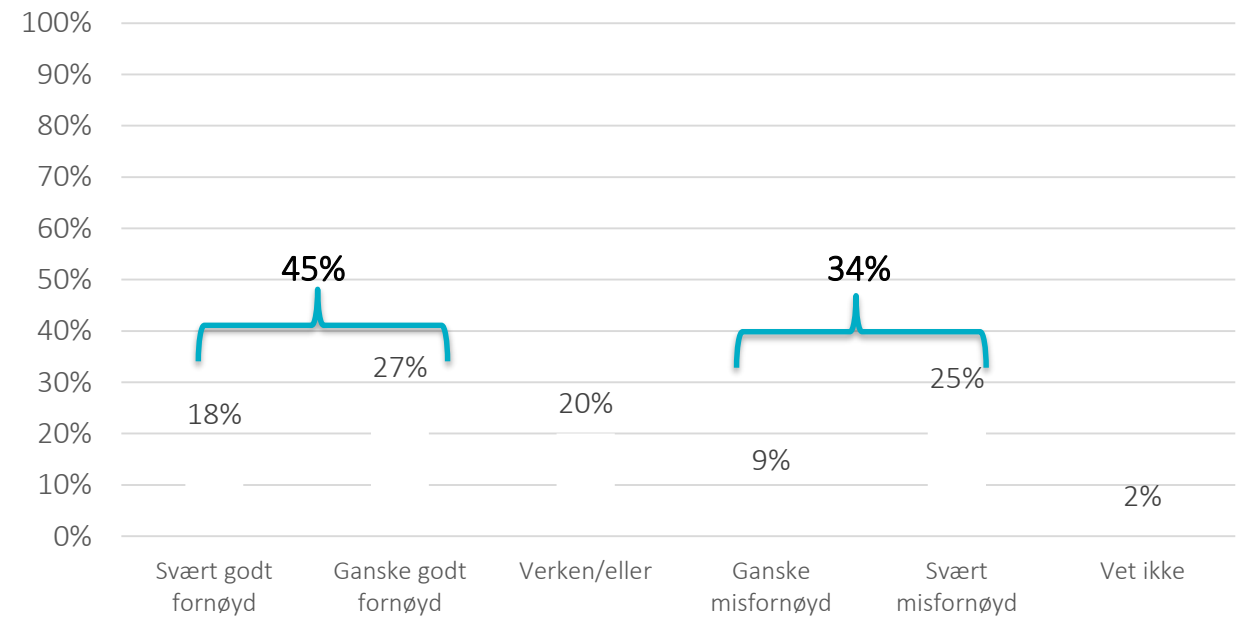
*Har du noen gang klaget til flyselskapet ved
forsinkelser eller innstillinger?*



*N=de som har flydd siste 2 år
(850)*

...men av de som klaget var nesten halvparten fornøyd (45%) - 3 av 10 var misfornøyd (34%)

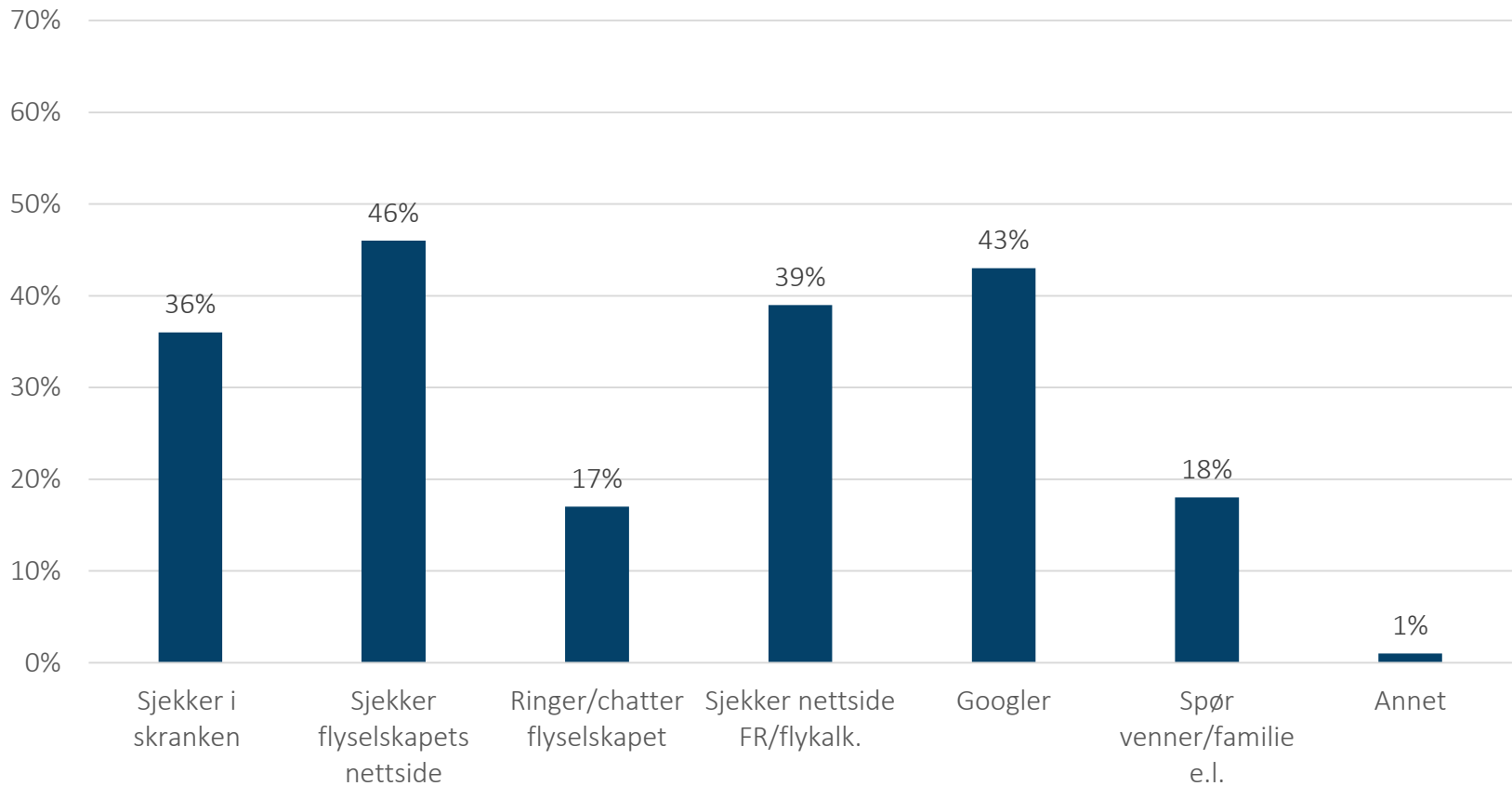
*Hvor fornøyd var du med måten flyselskapet
behandlet din klage på?*



N=de som har klaget (165)

Nesten halvparten sjekker flyselskapets nettside, 4 av 10 googler eller sjekker nettsiden til Forbrukerrådet/flykalkulatoren

Dersom du lurer på hva du har krav på ved forsinkelser og innstilte fly, hvordan skaffer du deg slik informasjon?



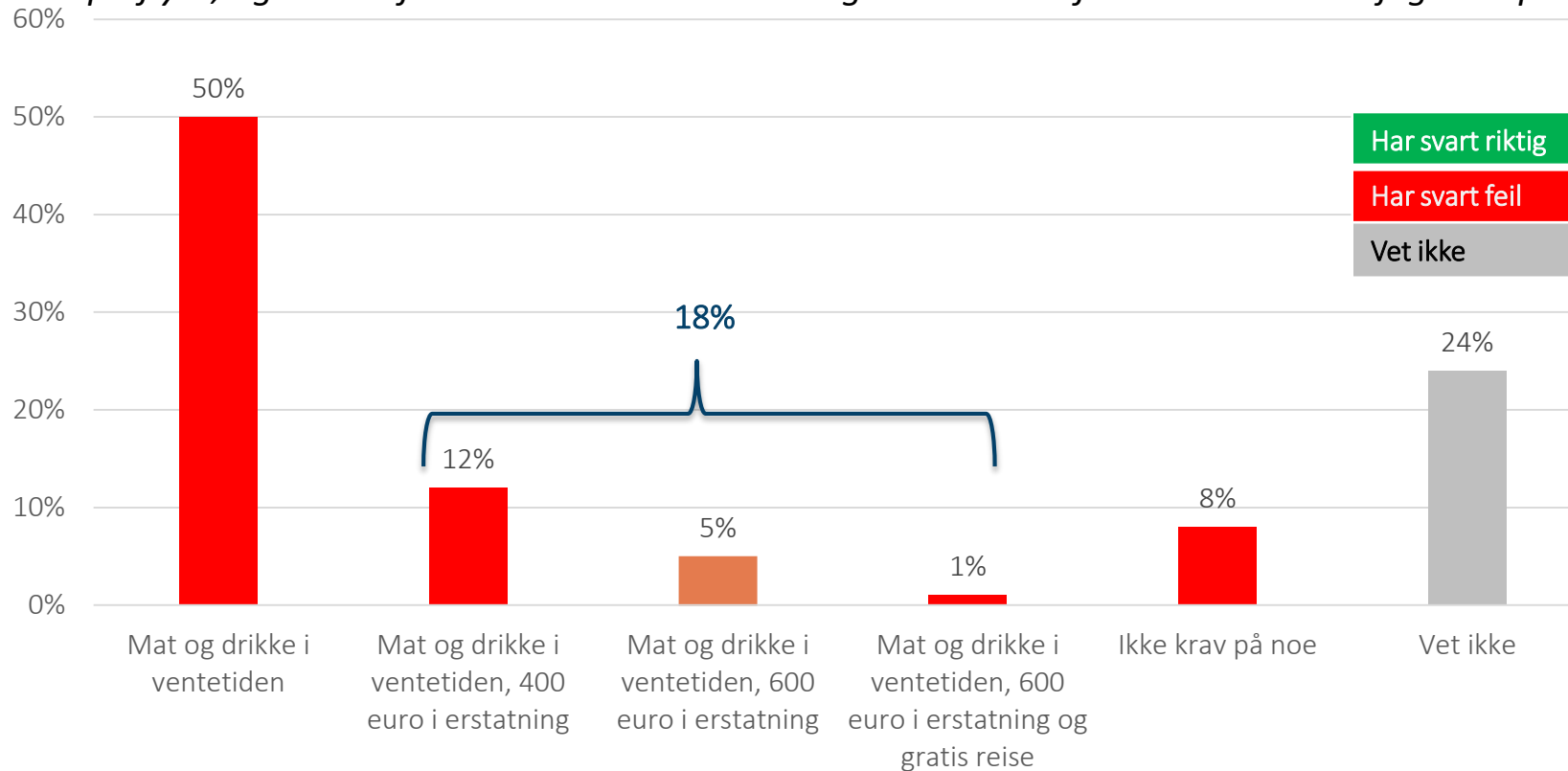
- Sjekke i skranken:** gjøres like mye i alle aldersgrupper og av både menn og kvinner
- Sjekke flyselskapets nettside:** vanligst blant de under 30 år og vanligere blant kvinner enn menn (50% mot 42%)
- Ringe/chatte med flyselskapet:** her peker den yngste aldersgruppen seg ut, 25% gjør dette, mot mellom 10-16 % i de eldre aldersgruppene
- FR/Flykalkulatoren:** gjøres omtrent like mye av alle aldersgrupper. Gjøres mer av menn enn kvinner (44% mot 35%)
- Google:** her går skillet mellom de over og under 50; de under googler mer enn de over
- Spørre venner/familie:** vanligst blant de under 50 år



De fleste vet at de har krav på mat og drikke, nesten to av ti vet a de har krav på en erstatning, men et fåtall kjenner eksakt erstatningsbeløp.

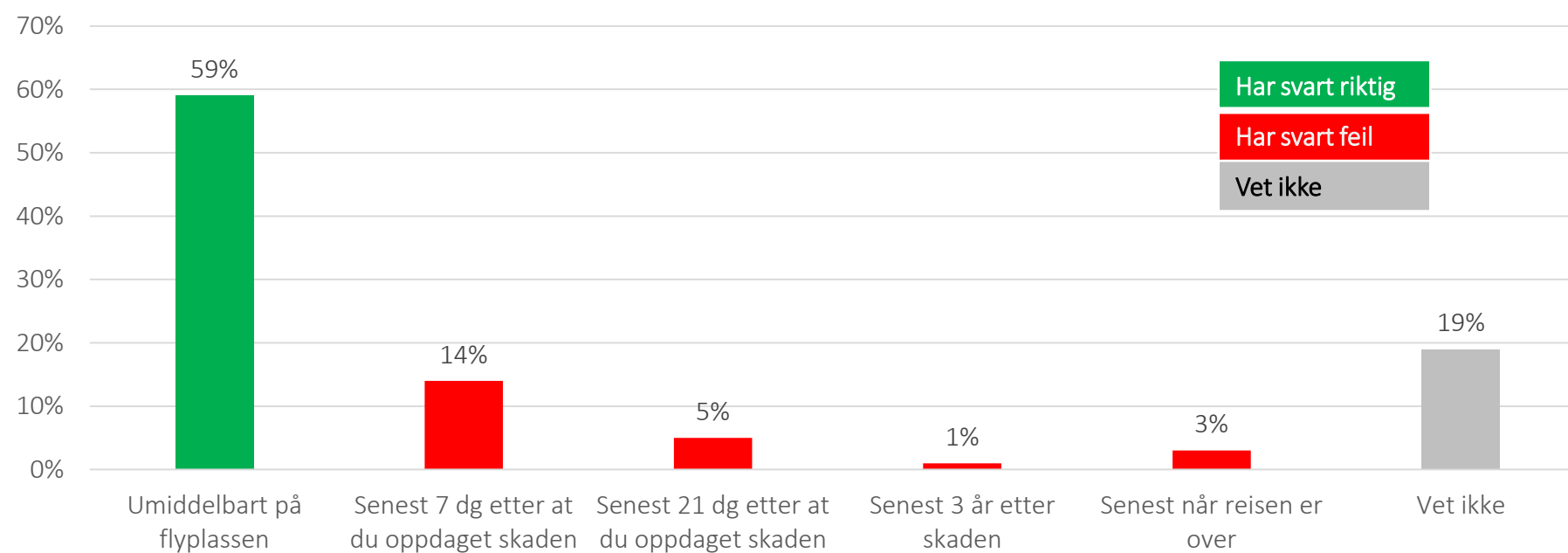
Før vi skulle ta av med fly fra Oslo til New York ble flyet holdt igjen på Gardermoen. Mekanikere måtte utføre vanlig vedlikehold

på flyet, og vi kom frem til New York 4 timer og 12 minutter forsinket. Hva har jeg krav på?



6 av 10 vet hvor raskt de må klage for å få dekket skadet skadet bagasje.

Du ankommer Roma og du ser allerede på flyplassen at bagasjen din er tydelig skadet. Hvor raskt må du klage til flyselskapet for å få dekket skaden?

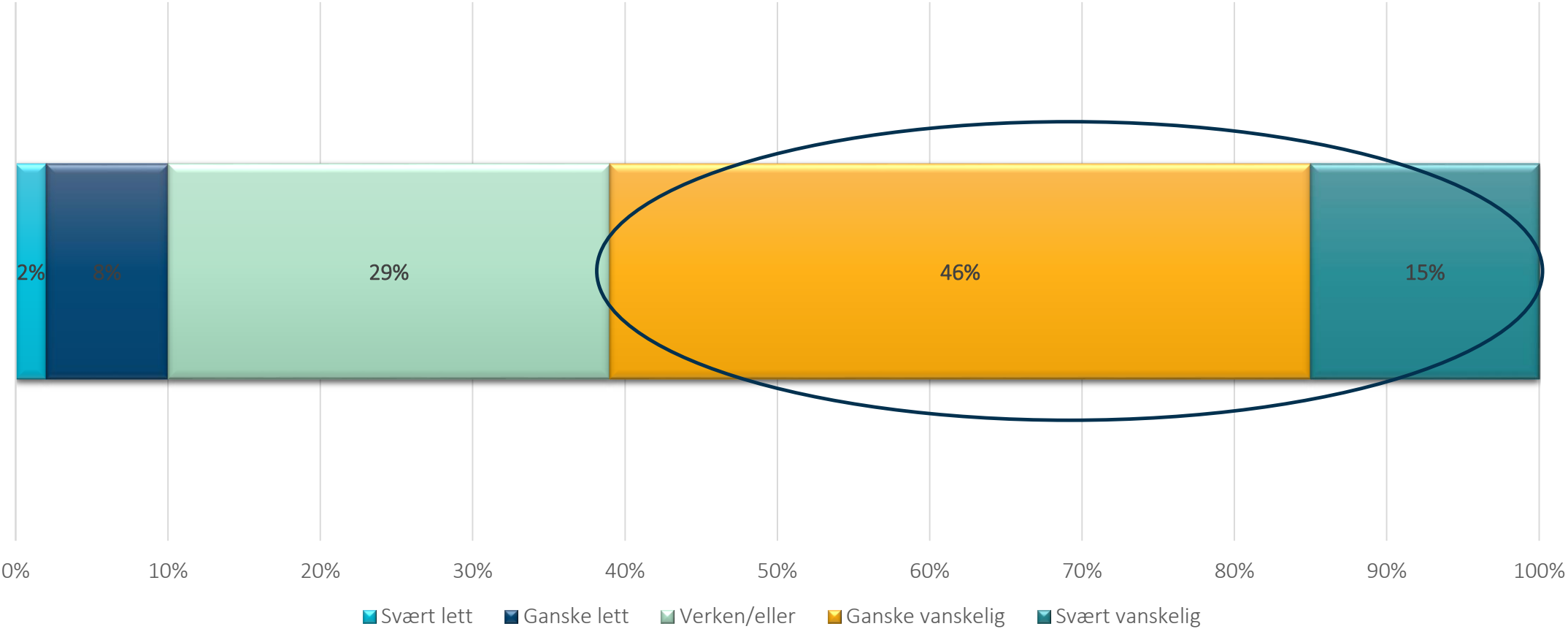


Kjennskapen er høyest blant 60+

Større andel kvinner enn menn som svarer «vet ikke».

6 av 10 synes det var vanskelig å svare på påstandene om hva de har krav på.

Hvor lett eller vanskelig synes du det var å svare på påstandene om hva du har krav på?





Sjekk forbrukerradet.no