



# Sirkulær økonomi

Om reparasjoner og levetid

*Befolkningsundersøkelse gjennomført av Norstat for Forbrukerrådet*

*Team Bærekraft*

*Februar 2023*



# Utvalg og metode

## Målgruppe og utvalg

Undersøkelsen er gjennomført i et landsrepresentativt utvalg i befolkningen over 18 år. Utvalget er rekruttert i Norstats web-panel, som består av om lag 110.000 personer som svarer på spørreundersøkelser regelmessig. Respondentene i panelet er i hovedsak telefonvervet, og panelet er satt sammen på en måte som gjør at medlemmene er mest mulig representative for den norske befolkningen.

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

## Metode og tidsperiode feltarbeid

Datainnsamlingen ble gjennomført som webintervjuer i februar 2023.

## Antall intervju

1050

# Bakgrunn

I denne studien er vi interessert i levetid og mulighet for reklamasjon på småelektriske produkter. Vi ønsker å gjøre forbruker oppmerksom på at småelektriske produkter har en levetid på minst 5 år og at man har reklamasjonsrett i hele denne tiden. Å forlenge levetiden på tingene våre er bra for både miljøet og lommeboka. Ved å bruke reklamasjonsretten som forbruker kan vi påvirke produsentene til å ta ansvar og lage produkter med lenger levetid. Det er bra for kloden, lommeboka og vår egen samvittighet.

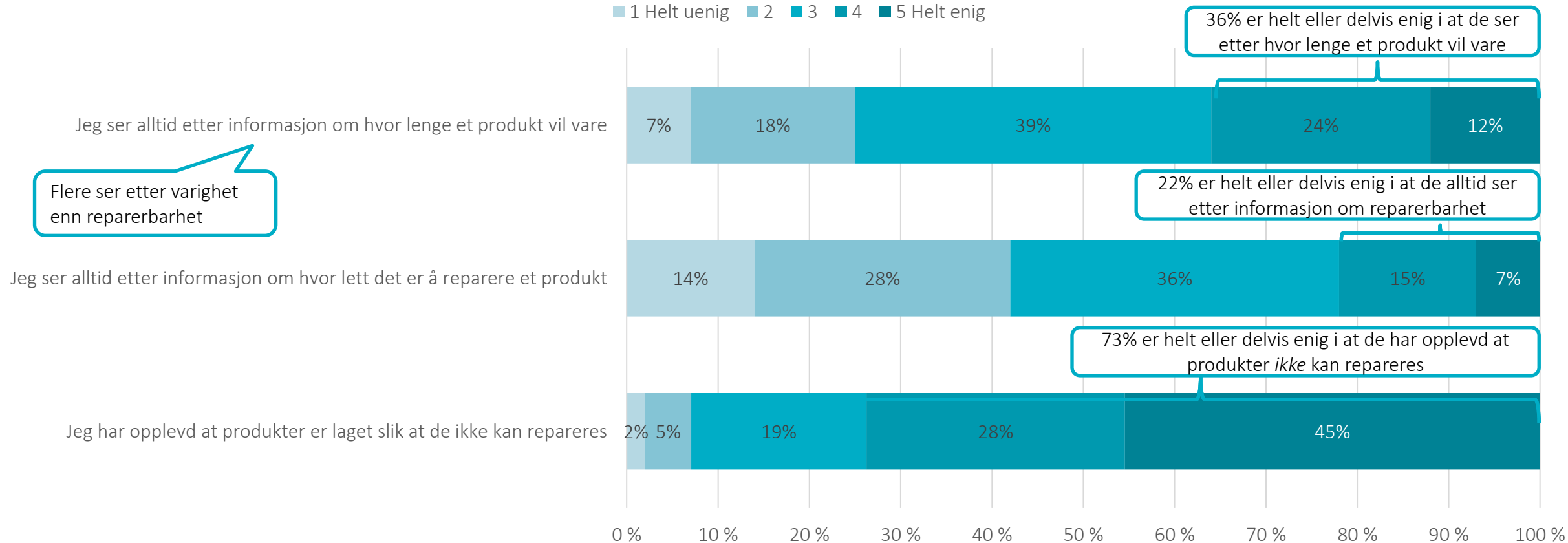
# Bakgrunnsinformasjon

Eier du noen av følgende produkter?								
	Total	Antall	Er du mann eller kvinne?		Aldersgruppe			
			Mann	Kvinne	18-24 år	25-39 år	40-59 år	60+ år
Antall respondenter		1050	479	571	99	238	379	334
Mobiltelefon	99 %	1036	98 %	100 %	98 %	99 %	99 %	99 %
Mobillader	98 %	1028	97 %	98 %	98 %	98 %	99 %	97 %
Headset/hodetelefoner	77 %	804	78 %	75 %	93 %	91 %	79 %	52 %
Hårføner	67 %	703	47 %	88 %	50 %	64 %	73 %	69 %
Bærbar PC	84 %	880	86 %	82 %	93 %	87 %	81 %	80 %
Spillkonsoll (Playstation, Xbox, Nintendo etc)	39 %	406	44 %	33 %	65 %	61 %	40 %	5 %

# Svært mange opplever at produkter er laget slik at de *ikke* kan repareres

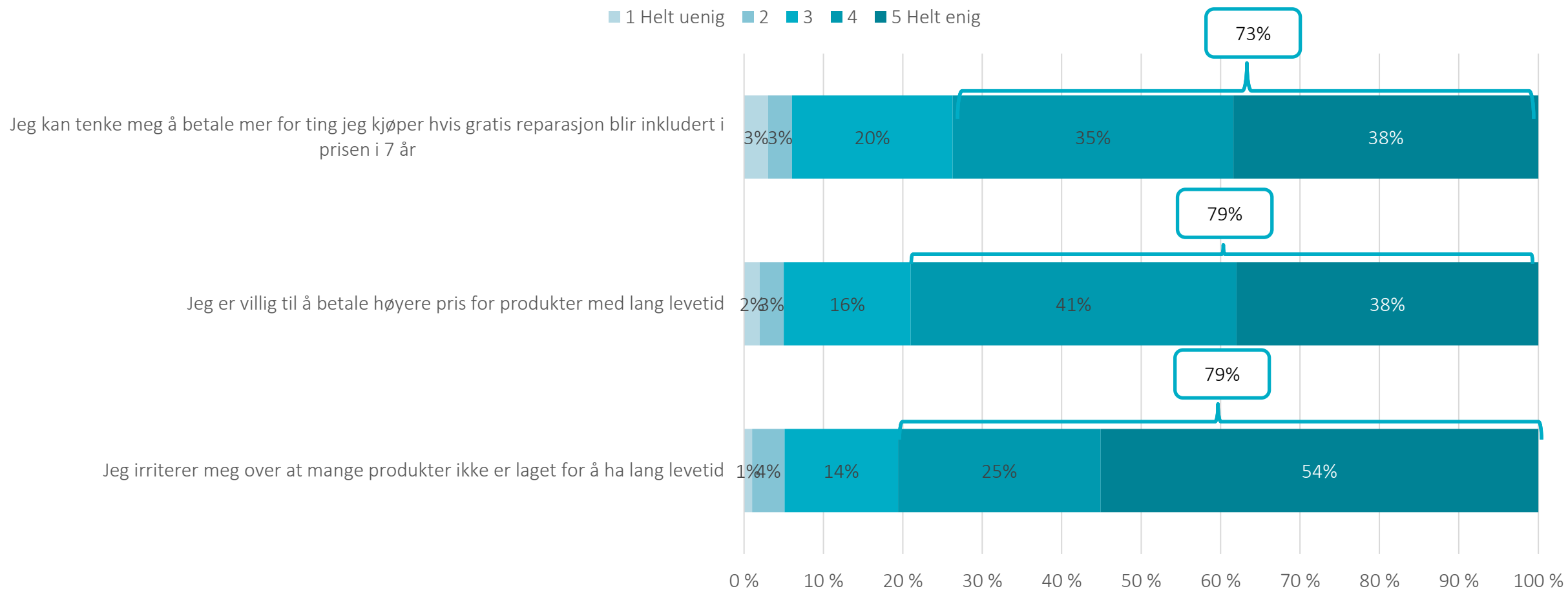
Hvor enig eller uenig er du i disse utsagnene om reparasjon og levetid for produkter?

1 Helt uenig 2 3 4 5 Helt enig



N = 1050 (alle)

# Det er betalingsvilje for bedre produkter og reparasjon inkludert, og svært mye irritasjon over kort levetid.



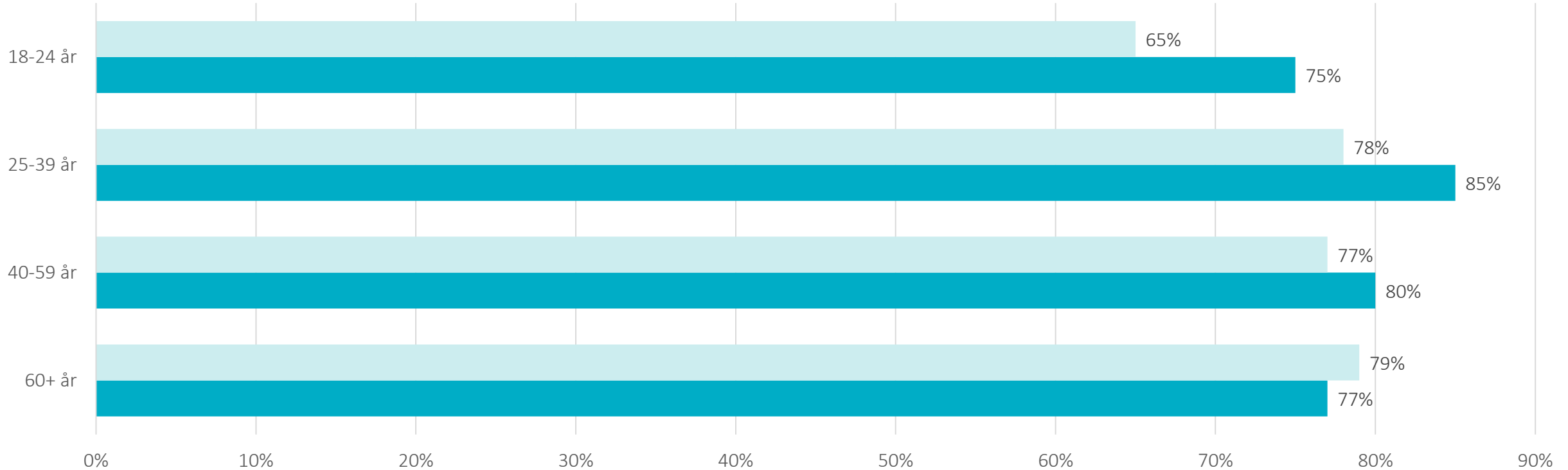
N = 1050 (alle)



# Tegn til økt irritasjon over at produkter ikke er laget for å vare lenge

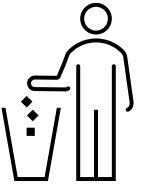
Jeg irriterer meg over at mange produkter ikke er laget for å ha lang levetid  
Viser andel helt eller delvis enige

2021 2023

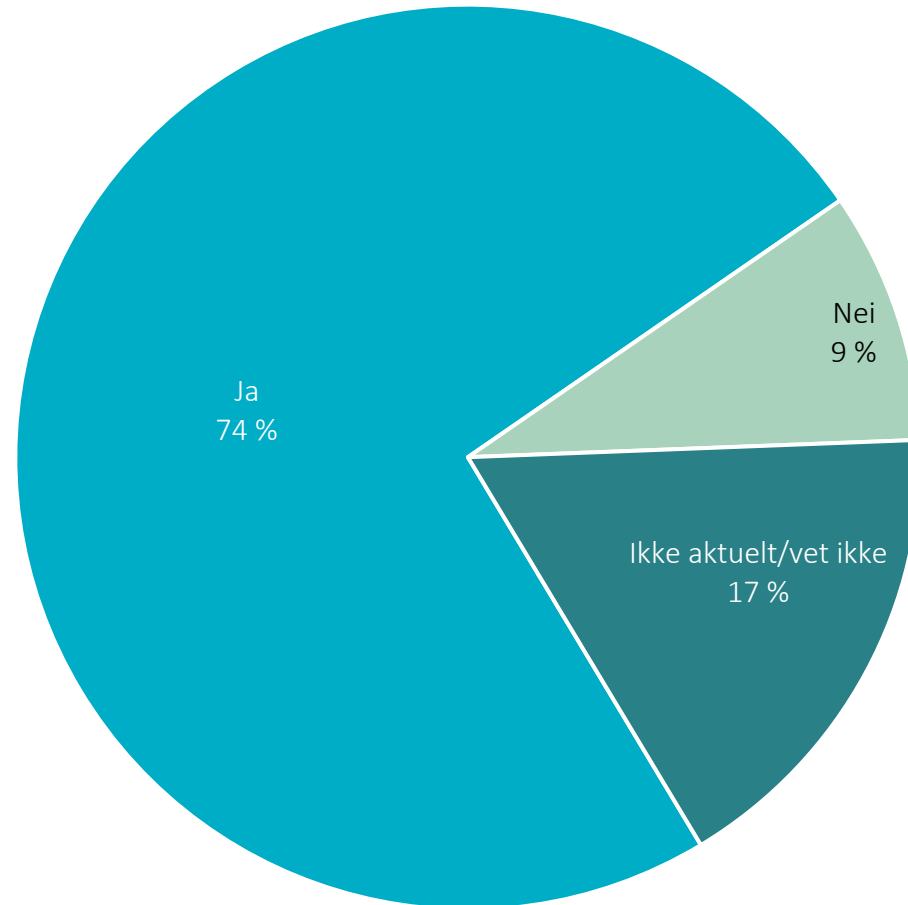


N = 1050 (alle)

# Tre av fire har opplevd å måtte kaste et produkt fordi reservedeler ikke var tilgjengelig



Har du opplevd å måtte kaste et produkt fordi reservedeler ikke var tilgjengelige?

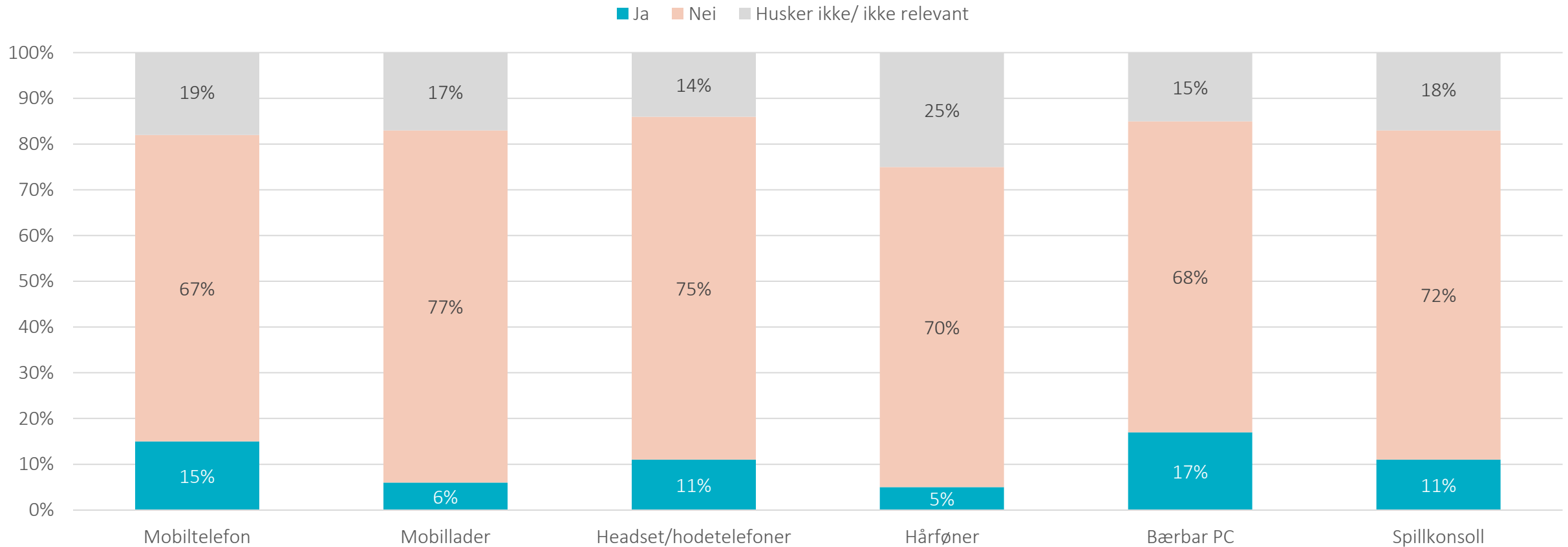




# De færreste opplever å få god nok informasjon om holdbarhet når de kjøper elektronikk

.. selv om 36% er helt eller delvis enig i at de ser etter hvor lenge et produkt vil vare

Sist du kjøpte ny [produkt], opplevde du at du fikk god nok informasjon om produktets levetid/holdbarhet?

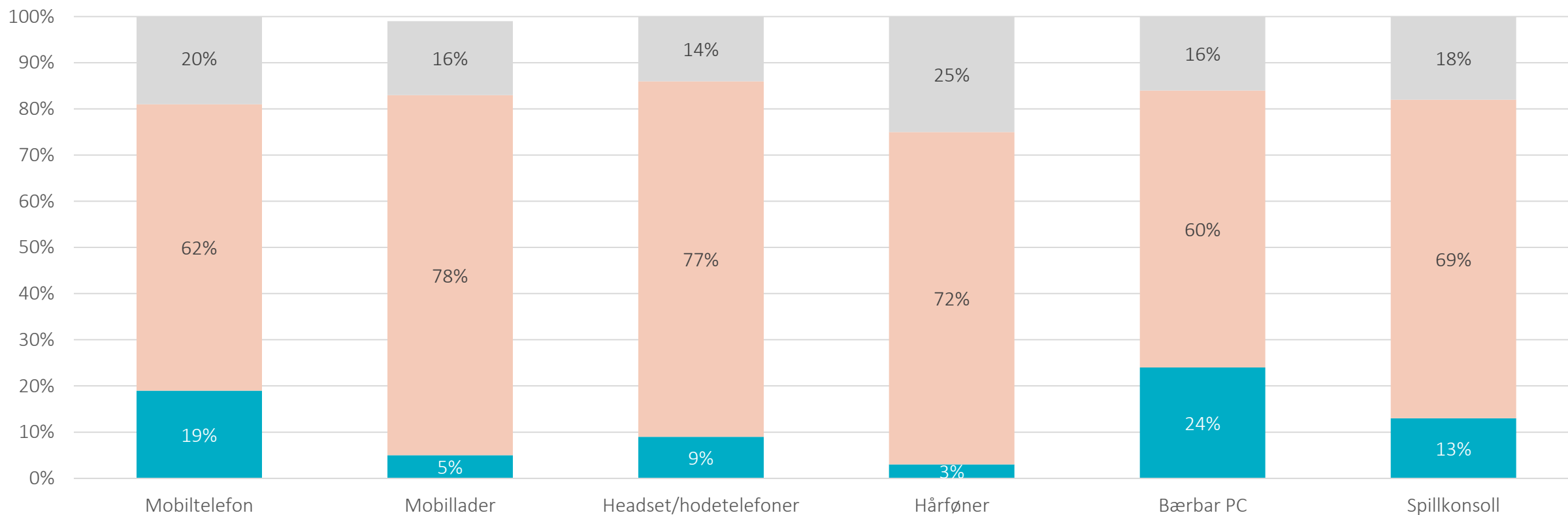


N = 406 – 1036 (antall som eier hvert produkt)

# Kun en én av fem fikk god nok informasjon om mobiltelefonen kunne repareres

Sist du kjøpte ny [produkt], opplevde du at du fikk god nok informasjon om produktet kunne repareres?

■ Ja ■ Nei ■ Husker ikke/ ikke relevant

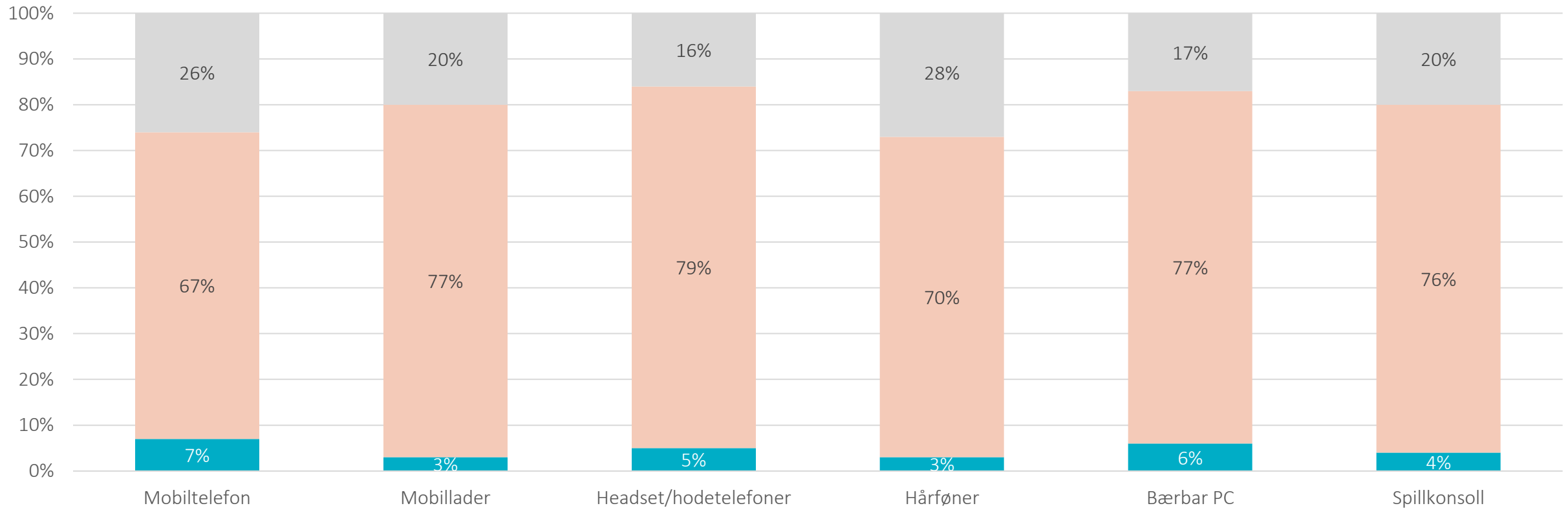


N = 406 – 1036 (antall som eier hvert produkt)

# De aller færreste opplever å få god nok informasjon om produktet er miljøvennlig når de kjøper elektronikk

Sist du kjøpte ny [produkt], opplevde du at du fikk god nok informasjon om produktet var miljøvennlig?

■ Ja ■ Nei ■ Husker ikke/ ikke relevant

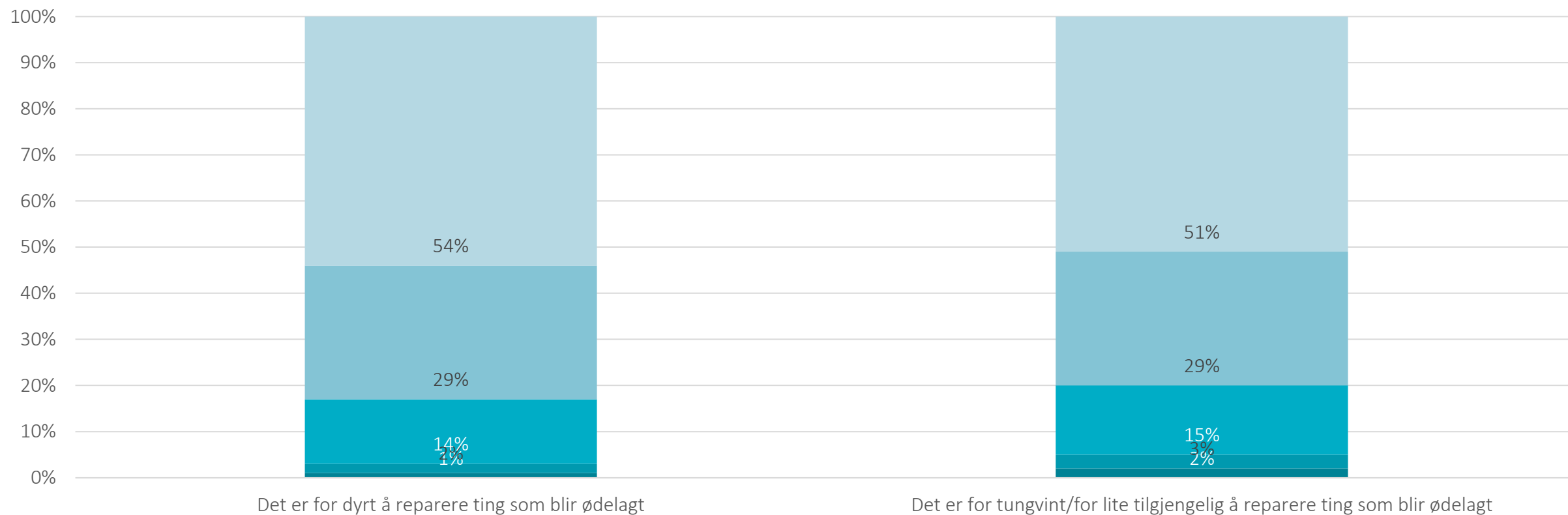


N = 406 – 1036 (antall som eier hvert produkt)

# Det er både for dyrt og for tungvint å reparere

Vurder følgende påstander på en skala fra 1 Helt uenig til 5 Helt enig

■ 1 Helt uenig ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 Helt enig

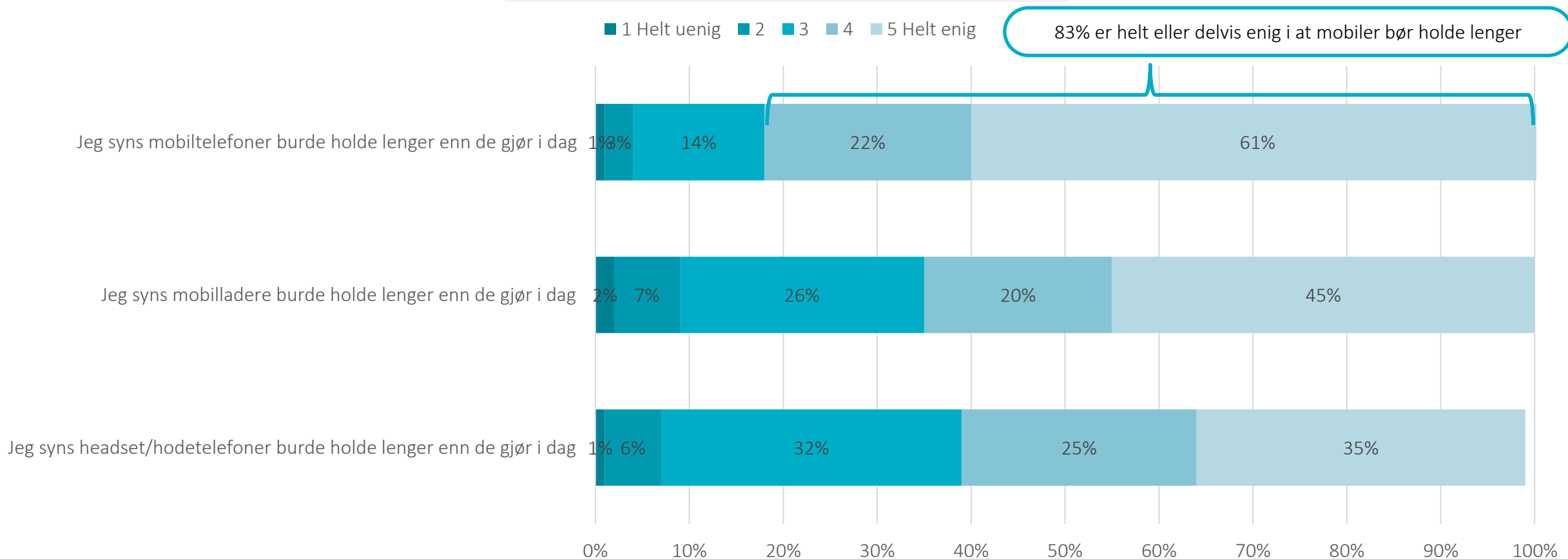


N = 1050 (alle)



# De fleste er enige om at elektronikk bør holde lenger enn det gjør i dag, særlig telefonene våre

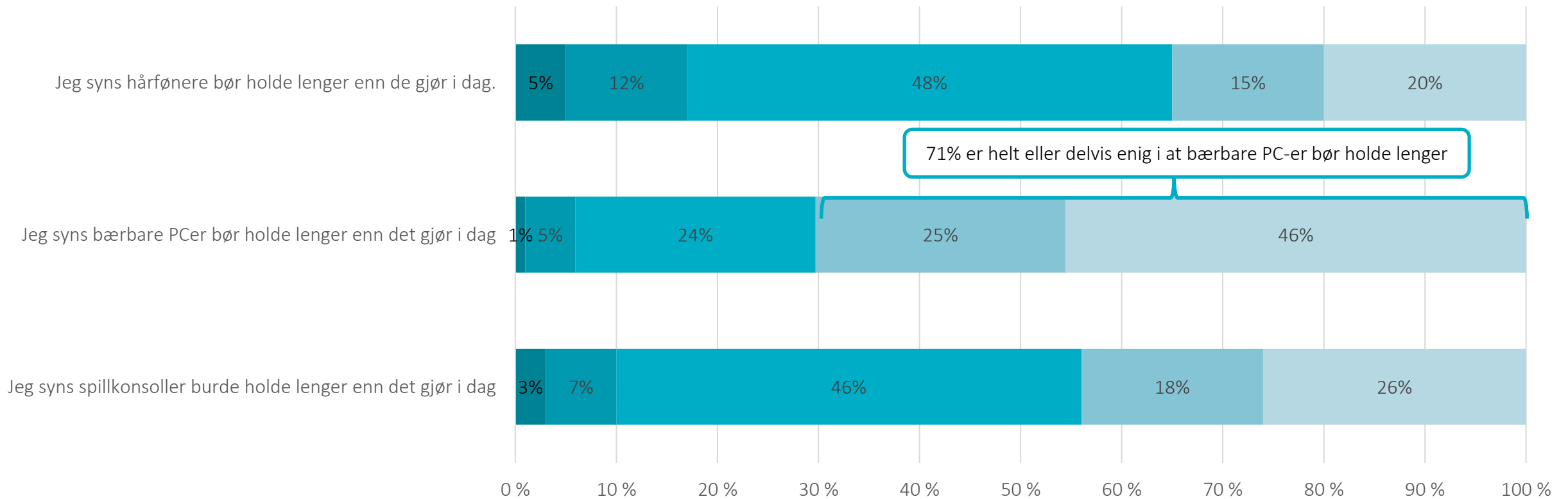
Vurder følgende påstander på en skala fra 1 Helt uenig til 5 Helt enig



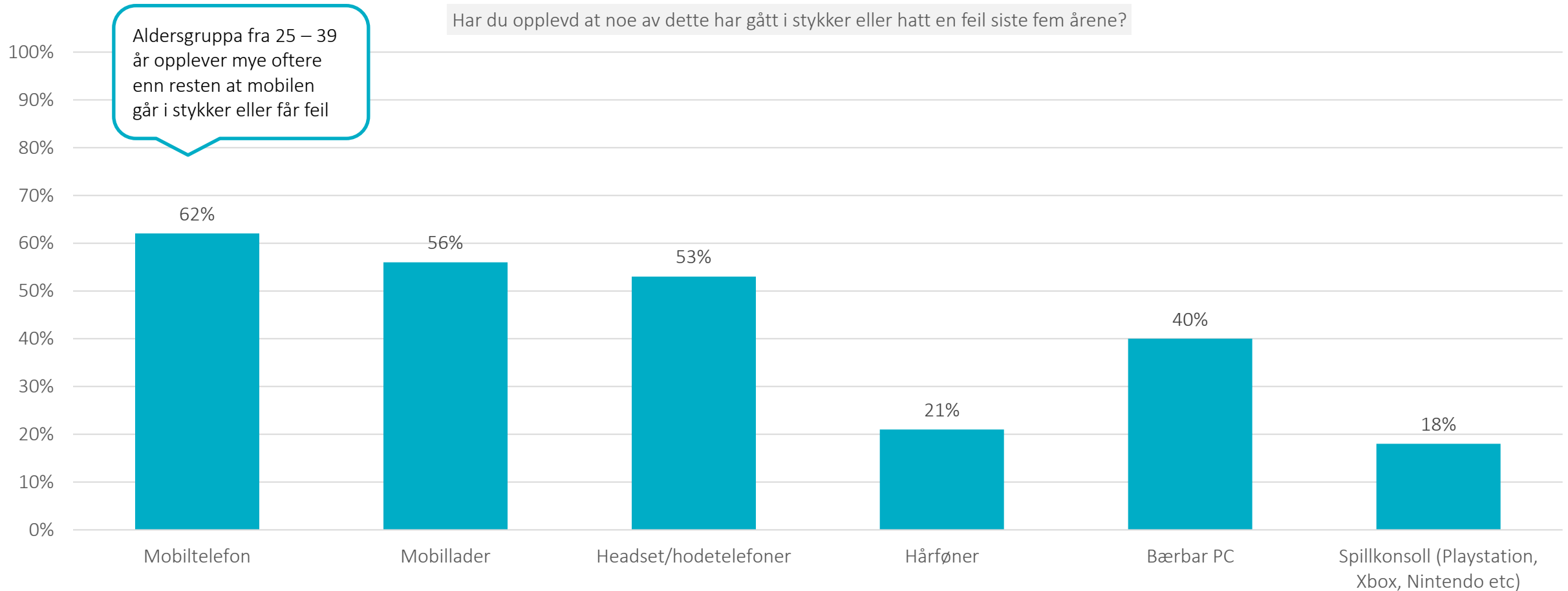
# Mange mener bærbare PC-er bør holde lenger enn de gjør i dag

Vurder følgende påstander på en skala fra 1 Helt uenig til 5 Helt enig

1 Helt uenig 2 3 4 5 Helt enig

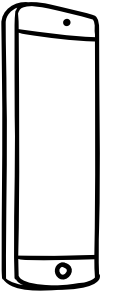


# De fleste har opplevd feil på ett eller flere produkter

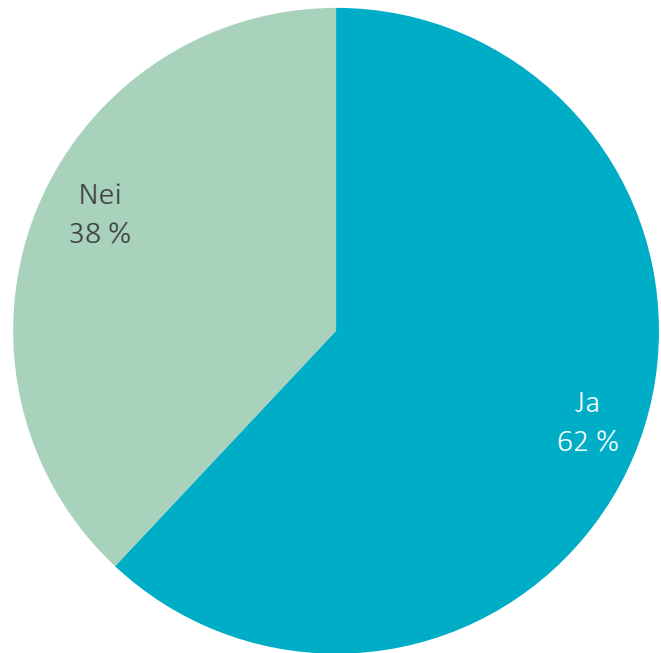


N = 406 – 1036 (antall som eier hvert produkt)

# Mobiltelefon

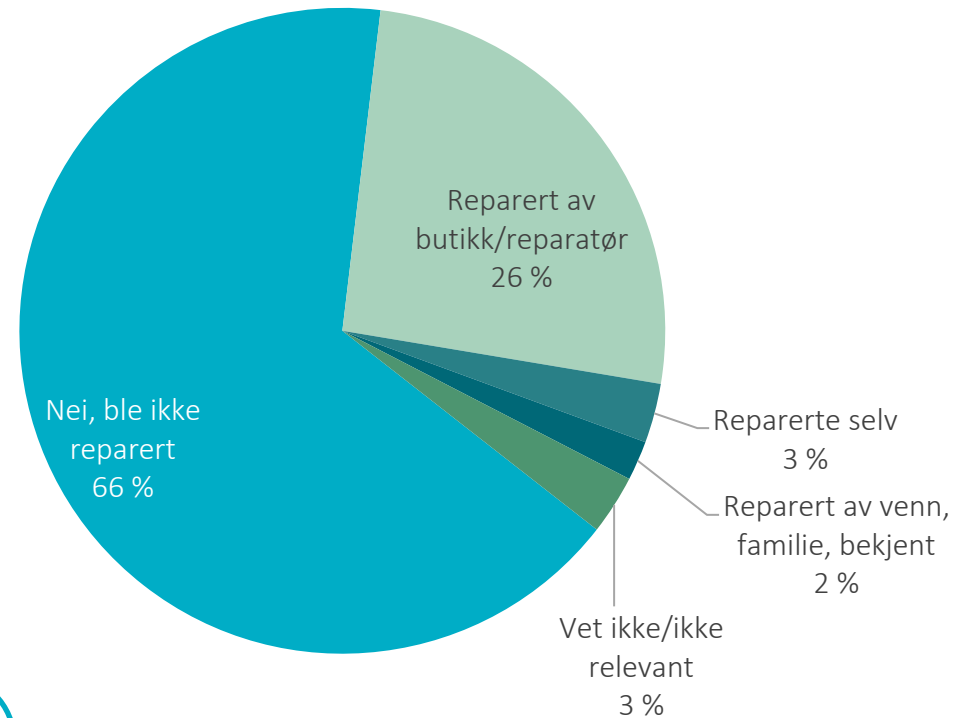


Har du opplevd at mobiltelefonen din har blitt ødelagt eller hatt en feil siste 5 år?



N = 1036 (eier mobiltelefon)

Hvis du tenker på sist gang mobiltelefonen gikk i stykker eller fikk en større feil; ble feilen reparert?

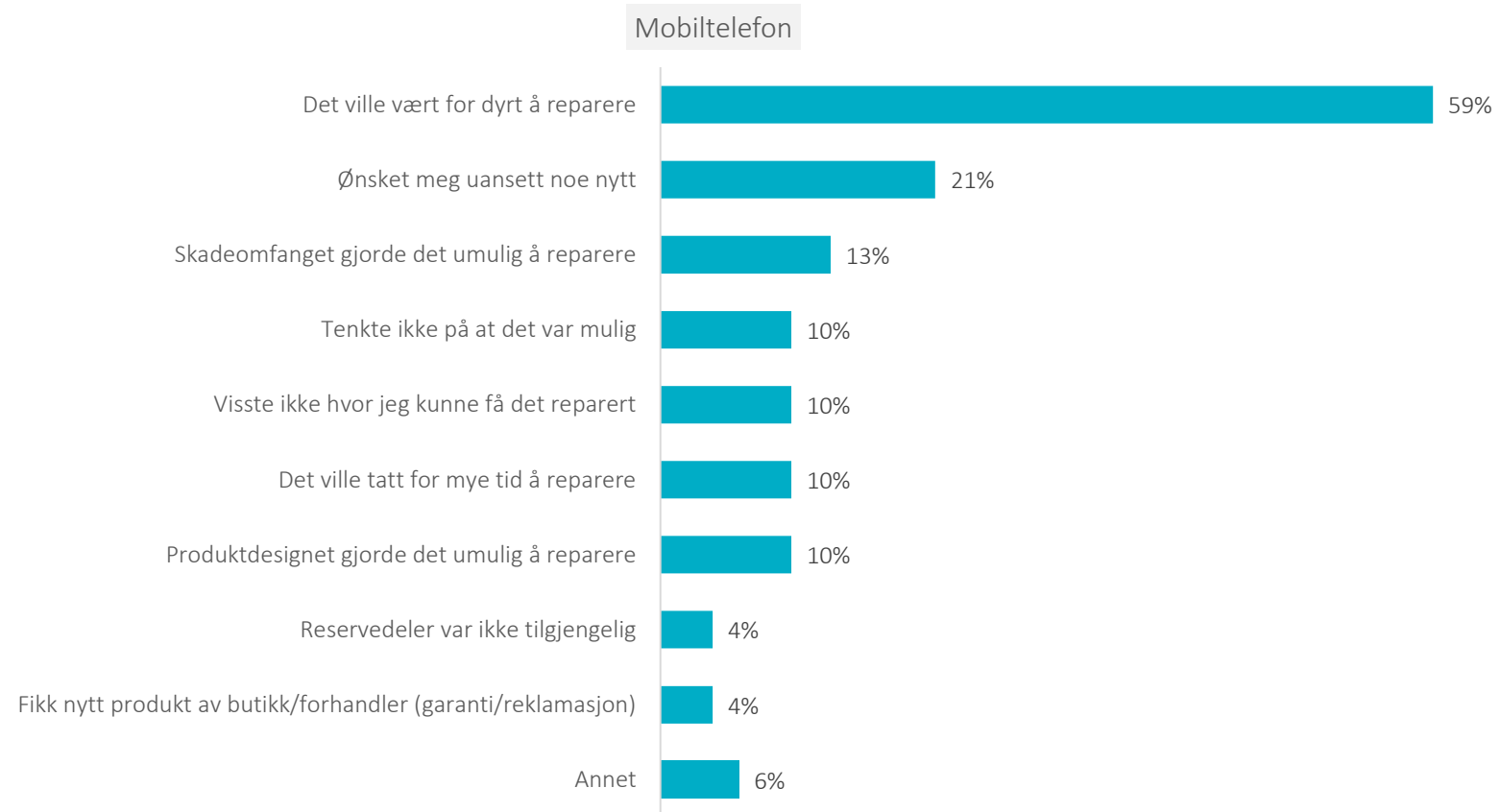
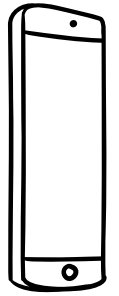


N = 638 (hatt ødelagt eller feil på mobiltelefon)

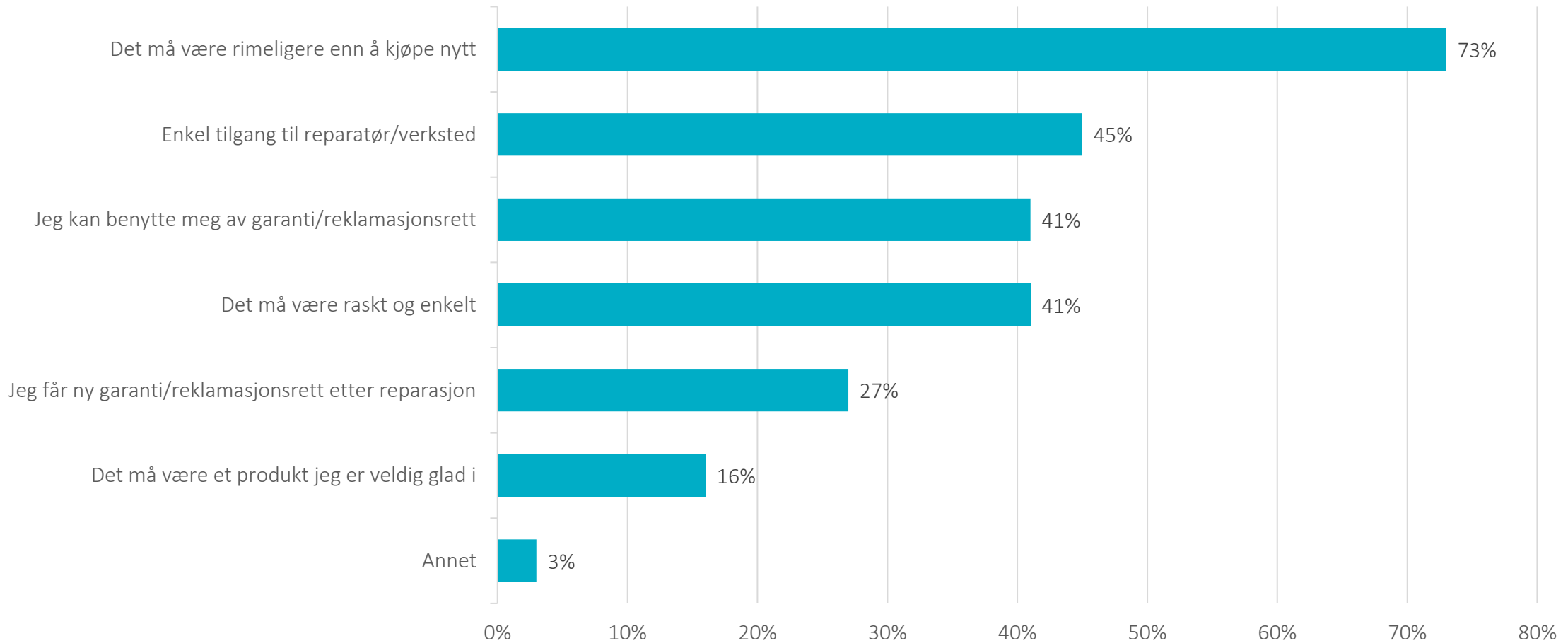
Jamfør at 83% er helt eller delvis enig i at mobiler bør holde lenger



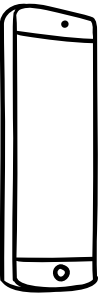
# Hvorfor ble ikke din mobiltelefon reparert?



# Hva skal til for at du neste gang mobiltelefonen går i stykker, velger å reparere?



# Hva skal til for at du neste gang din mobiltelefon går i stykker, velger å reparere? (Åpne svar)



Nå har jeg **jobbtelefon**, så da får jeg nok bare ny

Det må være **rimelig**, ikke mye dyrere enn nytt

Produktet må fungere etter reparasjon. Nå **ligger risikoen på kjøperen** hvis det ikke skjer.

Mulighet for videre **oppdatering** av software

Overkommelig **pris**

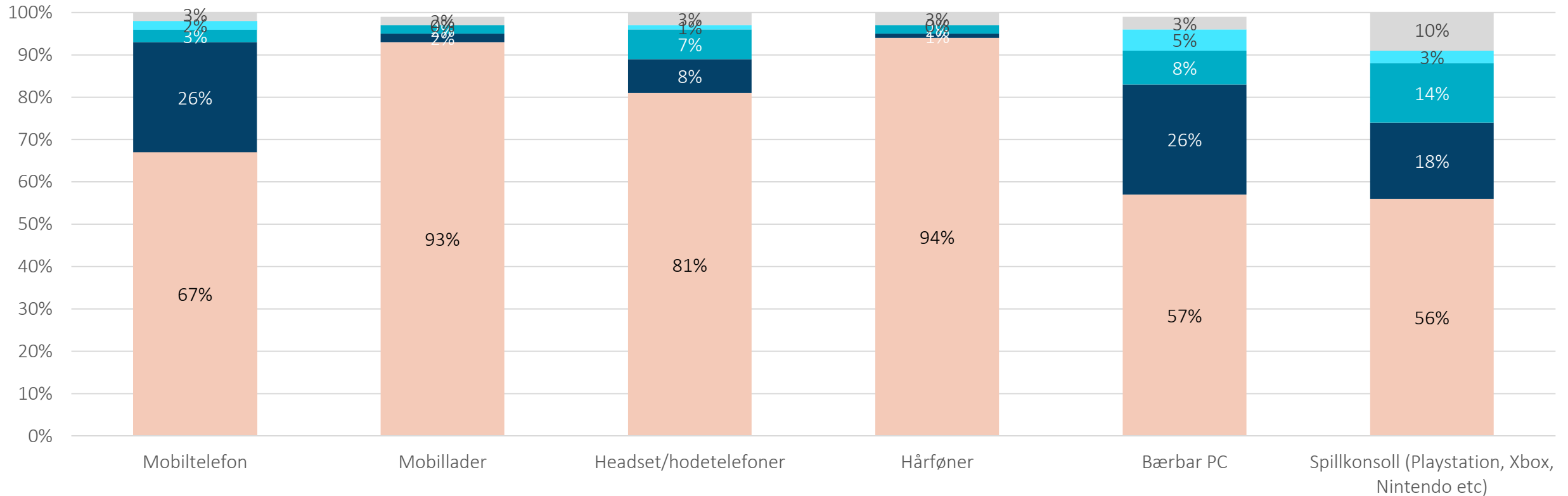
**Lånetelefon** i reparasjonstiden

Må veta noko om **kor lenge eg kan forventa at mobiltelefonen lever** etter reparasjonen.

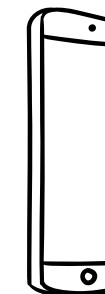
# Stort potensiale i å reparere flere produkter

Hvis du tenker på sist gang et av disse produktene gikk i stykker eller fikk en større feil; ble feilen reparert?

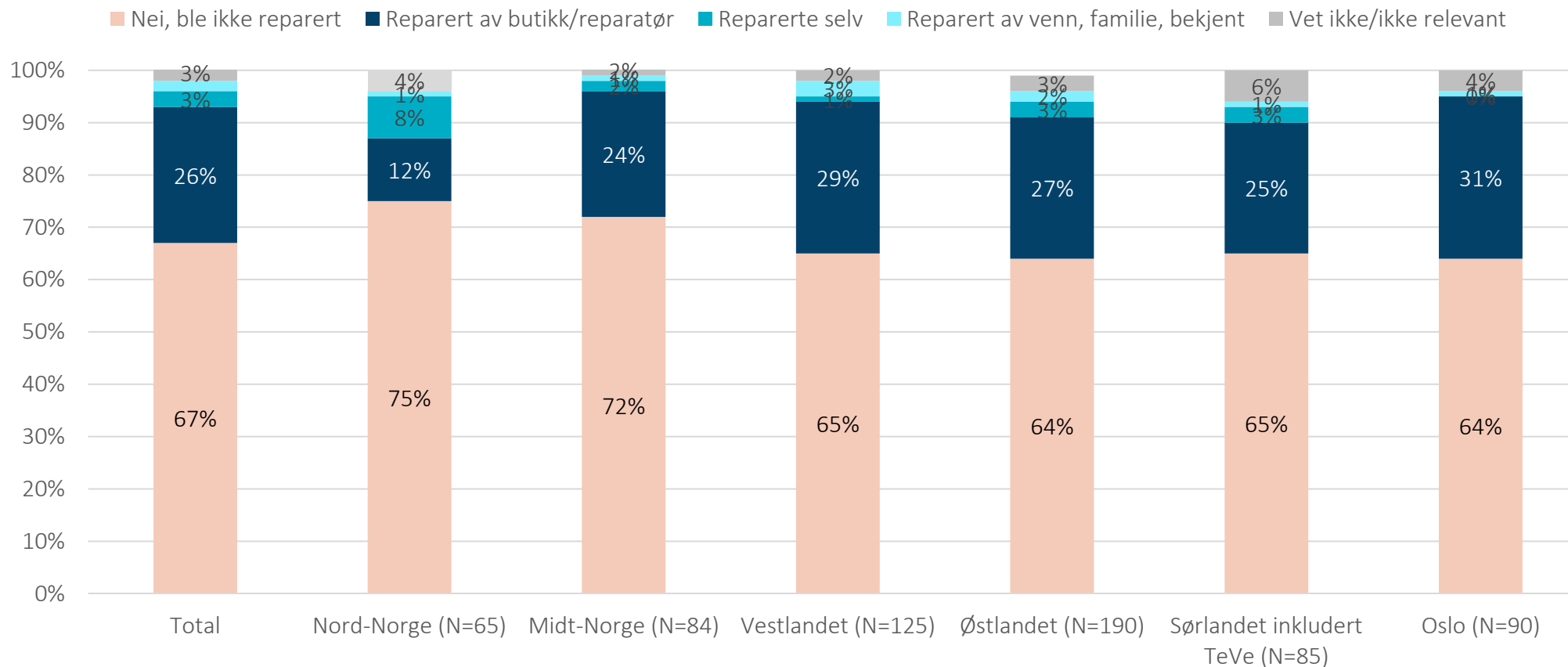
Nei, ble ikke reparert    Reparert av butikk/repairatør    Reparerte selv    Reparert av venn, familie, bekjent    Vet ikke/ikke relevant



# Nord-Norge skiller seg ut med lite bruk av reparatør for å fikse mobiltelefon



Hvis du tenker på sist gang mobiltelefonen din gikk i stykker eller fikk en større feil; ble feilen reparert?



Tilgang til verksted er antakelig viktig for hvor mye som blir reparert

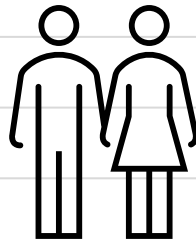
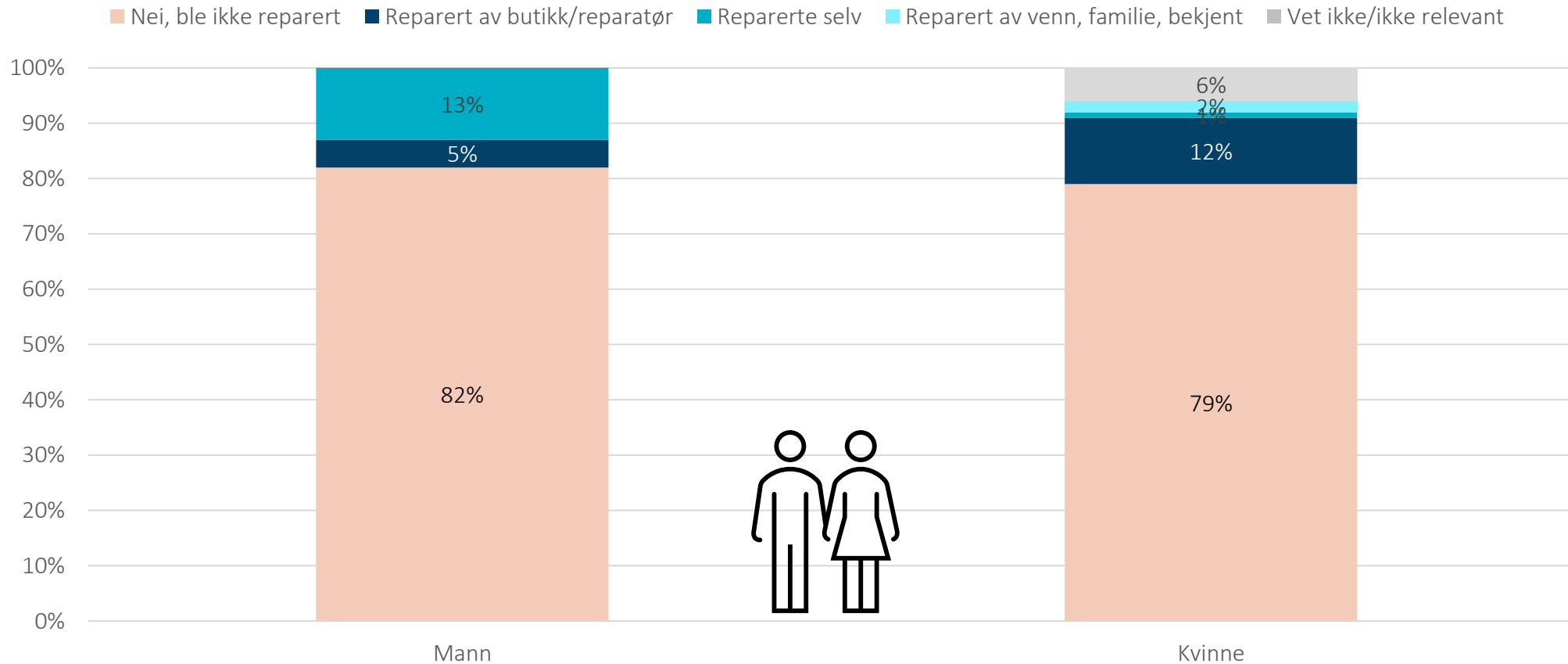
N = 638 (har hatt feil/skade på mobiltelefon siste 5 år)



# Menn reparerer oftest headset selv, mens kvinner oftere får de reparert av reparatør



Hvis du tenker på sist gang headsetet ditt gikk i stykker eller fikk en større feil; ble feilen reparert?



Menn og kvinner reparerer omtrent like sjelden.

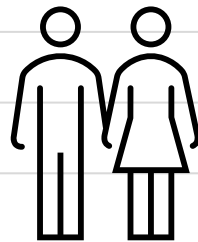
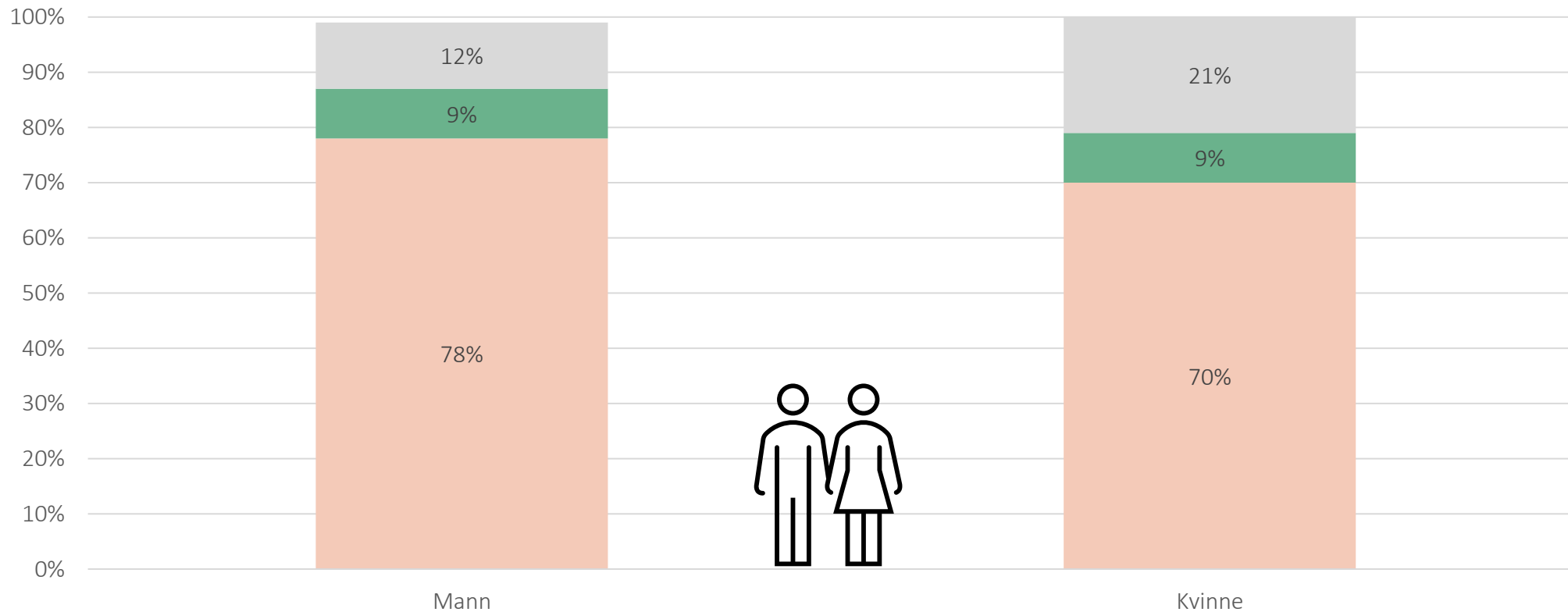


# Menn opplever oftere å måtte kaste produkter fordi de mangler reservedeler



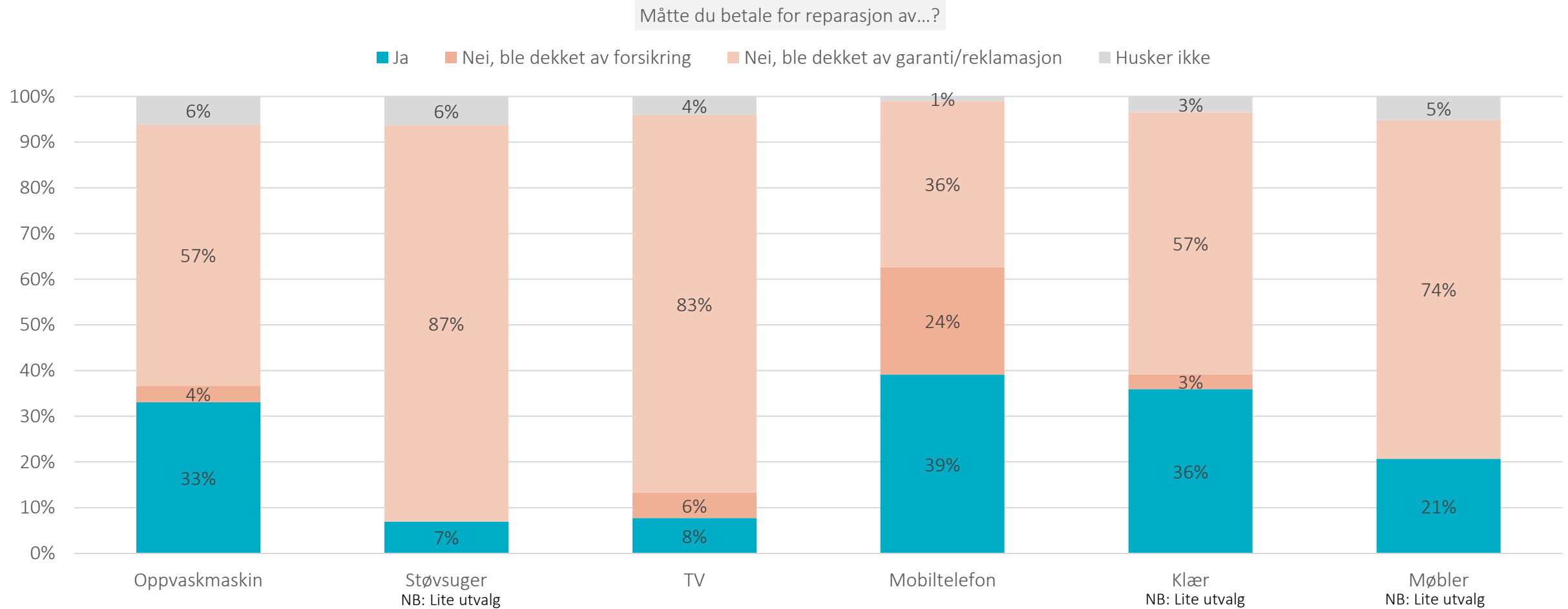
Har du opplevd å måtte kaste et produkt fordi reservedeler ikke var tilgjengelige?

Ja Nei Ikke aktuelt/vet ikke



En forklaring på forskjellen mellom menn og kvinner kan være at menn i større grad enn kvinner selv reparerer elektronikk som blir ødelagt

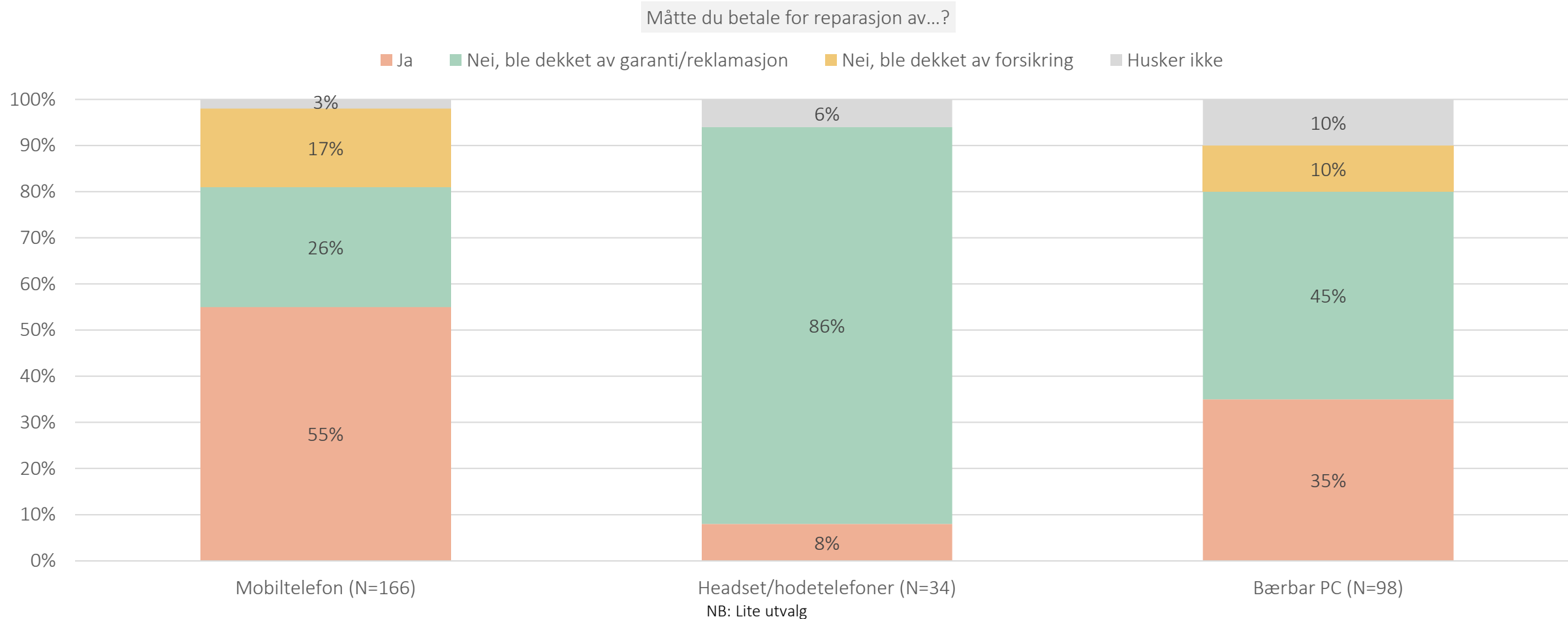
# Reparasjon dekkes ofte av garanti/reklamasjon



N = 15-171 (fått produkt reparert av butikk/repairatør)



# Reparasjon og betaling

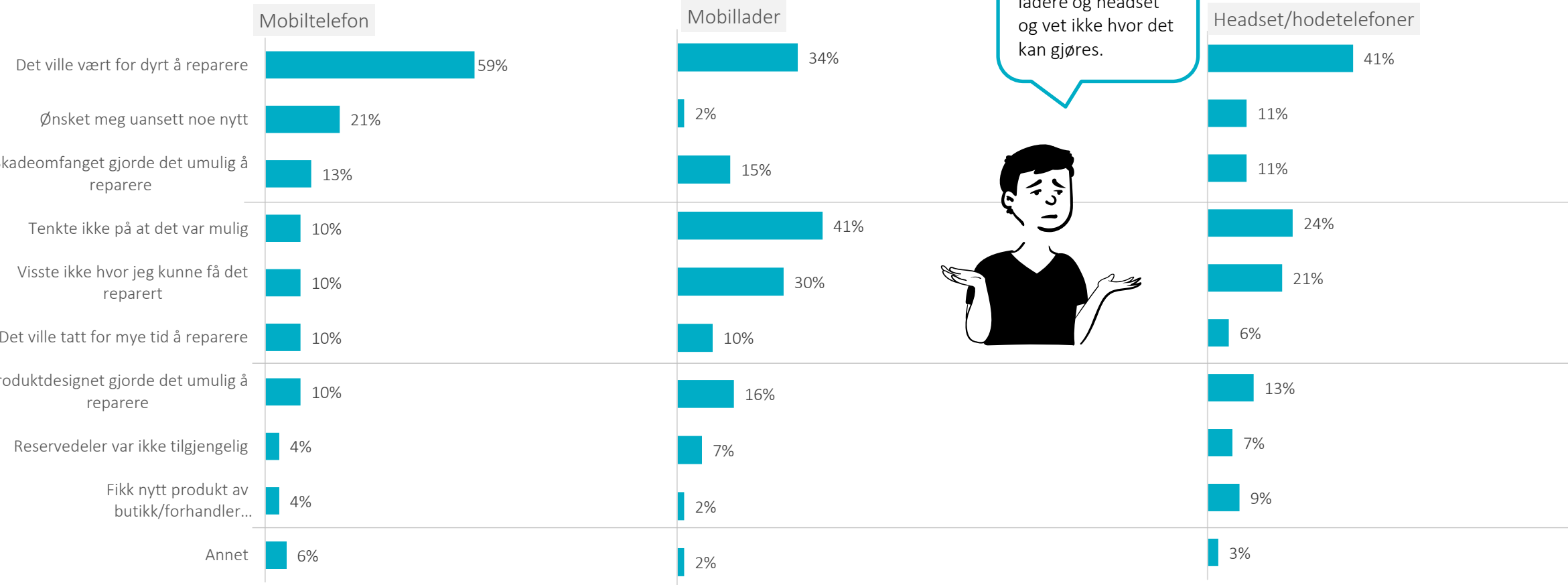


N = 34-166 (fått produkt reparert av butikk/repairatør)

# Telefoner repareres ofte ikke fordi det er for dyrt

Hvorfor ble ikke ditt produkt reparert?

Mange tenker ikke på å reparere ladere og headset og vet ikke hvor det kan gjøres.



N = 422 (har hatt mobiltelefon med skade/feil som ikke ble reparert) N = 522 (har hatt mobillader «-») N = 331 (har hatt headset/hodetelefoner «-»)



# Mange PC-er og spillkonsoller blir ikke reparert fordi det er for dyrt

Hvorfor ble ikke ditt produkt reparert?

Hårføner

Bærbar PC

Spillkonsoll

Det ville vært for dyrt å reparere 38%

52%

62%

Ønsket meg uansett noe nytt 6%

15%

5%

Skadeomfanget gjorde det umulig å reparere 14%

17%

10%

Tenkte ikke på at det var mulig 31%

En av tre tenker ikke på at det er mulig å reparere hårføner

5%

26%

Visste ikke hvor jeg kunne få det reparert 17%

8%

25%

Det ville tatt for mye tid å reparere 4%

5%

25%

Produktdesignet gjorde det umulig å reparere 6%

7%

13%

Reservedeler var ikke tilgjengelig 9%

8%

4%

Fikk nytt produkt av butikk/forhandler... 2%

4%

8%

Annet 1%

9%

9%



# Hvorfor ble ikke din mobiltelefon reparert? - Annet

Alder

Operativsystemet var for gammelt, elektronikken var for treg, måtte byttes ut

Den **fungerer likevel** tilstrekkelig til at jeg valgte å fortsette å bruke den med feilen

*Ikke alltid ting må kastes selv om det har en feil/ skade*

Får gjennom **arbeidsgiver**

Tungvint, dyrt og vanskelig å kontakte forsikringsselskap.

**Koster for mye og gir ikke et holdbart produkt etter reparasjon**

Utdatert og for lite minne

Batteritiden var dårlig så måtte uansett snart hatt ny

# Hvorfor ble ikke din mobillader reparert? - Annet

Billig å kjøpe nytt

Like billig å kjøpe ny

Det koster nesten  
ingen ting å kjøpe ny.

Mobillader er ikke et  
produkt som skal/kan  
repareres. Det er en  
forbruksvare.

Forbruksvare



# Hvorfor ble ikke ditt produkt reparert? (Åpne svar)

Gammel

Elkjøp er ikke interessert i å reparere

Fikk nytt på forsikring

Hårføner

Ikke verdt å reparere billige hodetelefoner.

Headset/hodetelefoner

Like dyrt å reparere som å kjøpe ny

Hadde ikke kjøpskvittering å vise til

Butikk ville anbefalt nye hodetelefoner pga kostnad for å bytte ledning, uvisst om den feilen ville blitt reparert uavhengig av kostnad

# Hvorfor ble ikke ditt produkt reparert? (Åpne svar)

Bruker den som stasjonær PC, altså alltid tilkoblet strøm, da er den brukbar

Den var gammel

Utdatert konsoll

Kjøpte en riktig **billig** til lette skoleoppgaver. Den krasjet og jeg fikk en **ny i ny jobb.**

Bærbar PC

Spillkonsoll

Hadde hatt min Mac i 11 år så det var ikke aktuelt å reparere. Macen hadde **blitt for gammel for nye standarder og oppdateringer.**

Bærbar PC var for gammel, operativsystemet og elektronikken var utdaterte

Utdatert

For lat

# Et problematisk system

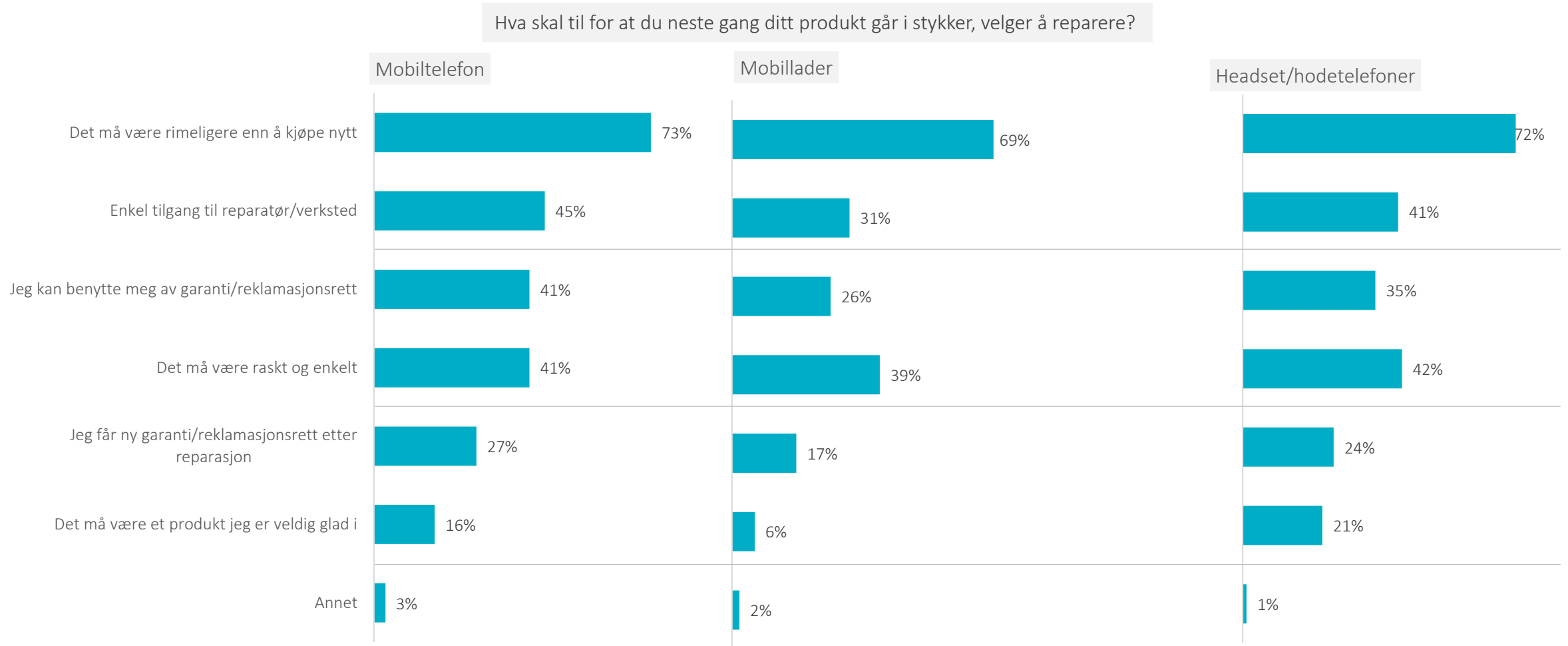
- Butikk anbefaler nytt produkt fremfor reparasjon
- Arbeidsgivere gir ansatte telefoner og ladere
- Forsikring gir nye produkter



- Produkter blir fort for gamle for nye operativsystemer
- Forbrukere savner garanti for at produktet holder lenger etter reparasjon



# Reparasjon må være rimeligere enn å kjøpe nytt



# Liten vilje til å reparere ladere: Hva skal til for at du neste gang din mobillader går i stykker, velger å reparere? (Åpne svar)

Ingen vits og kjøpe ny.  
Har 100

**Billig** uansett med  
mobillader for iPhone

Den leveres av **arbeidsgiver**

Ikke aktuelt, kjøper  
nytt

Det er en forbruksvare

**Jeg har råd til å kjøpe ny**

Mobillader er **så billig** at reparasjon må  
være gratis og enkel/rask med fantastisk  
service for at det skal være verdt det.  
Med mobillader kjøper jeg alltid ny etter  
3-4 år og bruker gammel som reserve.

Mobillader repareres  
ikke

Hadde kjøpt ny

**Det er ikke aktuelt å  
reparere noe til 300,-**

Mulig å forutsi  
noe om ca pris

# Hva skal til for at du neste gang ditt headset går i stykker, velger å reparere? (Åpne svar)

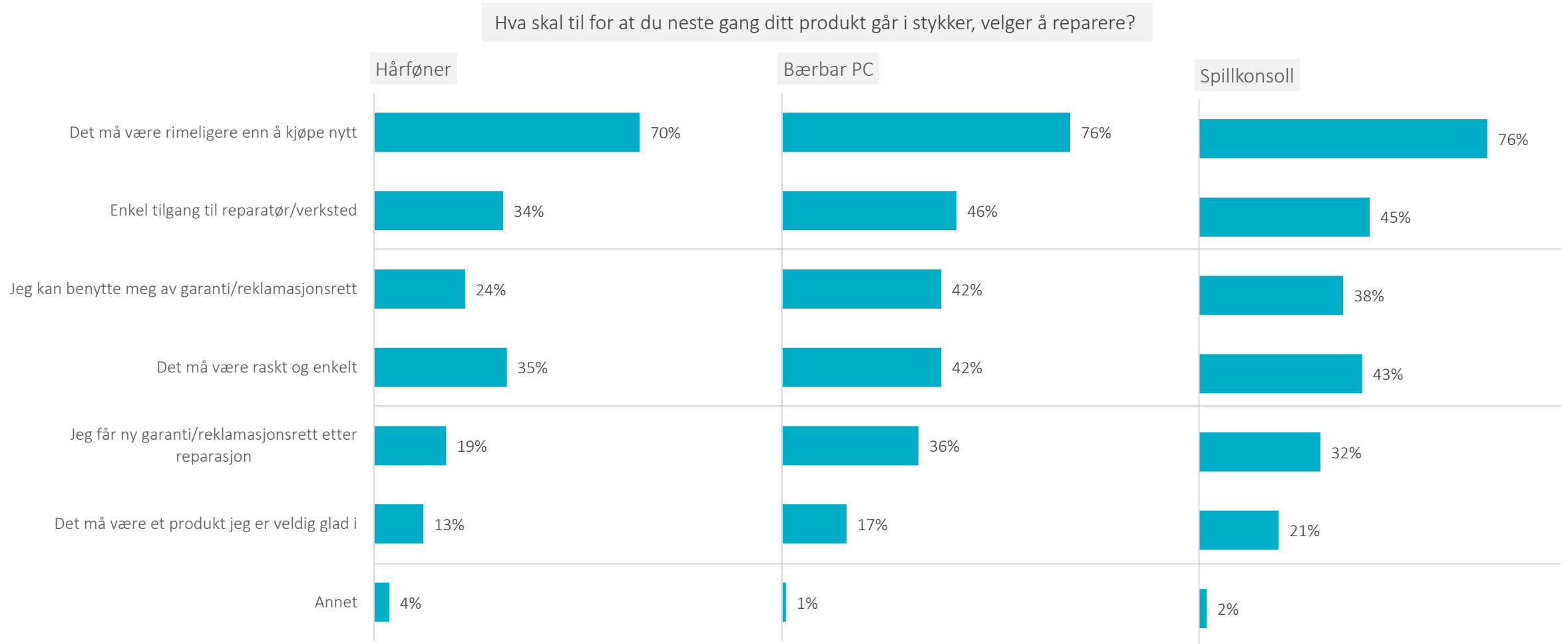
Det må kunne repareres. Har et gammelt headset

**Headset**

Lønner seg ikke.

Uaktuelt

# Reparasjon må være rimeligere enn å kjøpe nytt



# Hva skal til for at du neste gang ditt produkt går i stykker, velger å reparere? (Åpne svar)

Den må **holde tritt**  
(den gamle PC ville ikke oppdatere til nyeste versjoner)

Jeg kjøper nok ny

Det er ikke aktuelt å reparere en hårføner

At den kan repareres av noen i husstanden

**Bærbar PC**

**Hårføner**

Forventa levetid etter reparasjonen må være grei.

Telefoner og pc blir ubrukbare pga nye **oppdateringer** før det blir nødvendig å reparere dem.

Kan ikke se for meg at det er mulig

Ikke aktuelt

Hårføneren er over 30 år, vi sier det er bra

# Hva skal til for at du neste gang ditt produkt går i stykker, velger å reparere? (Åpne svar)

Billig og raskt!

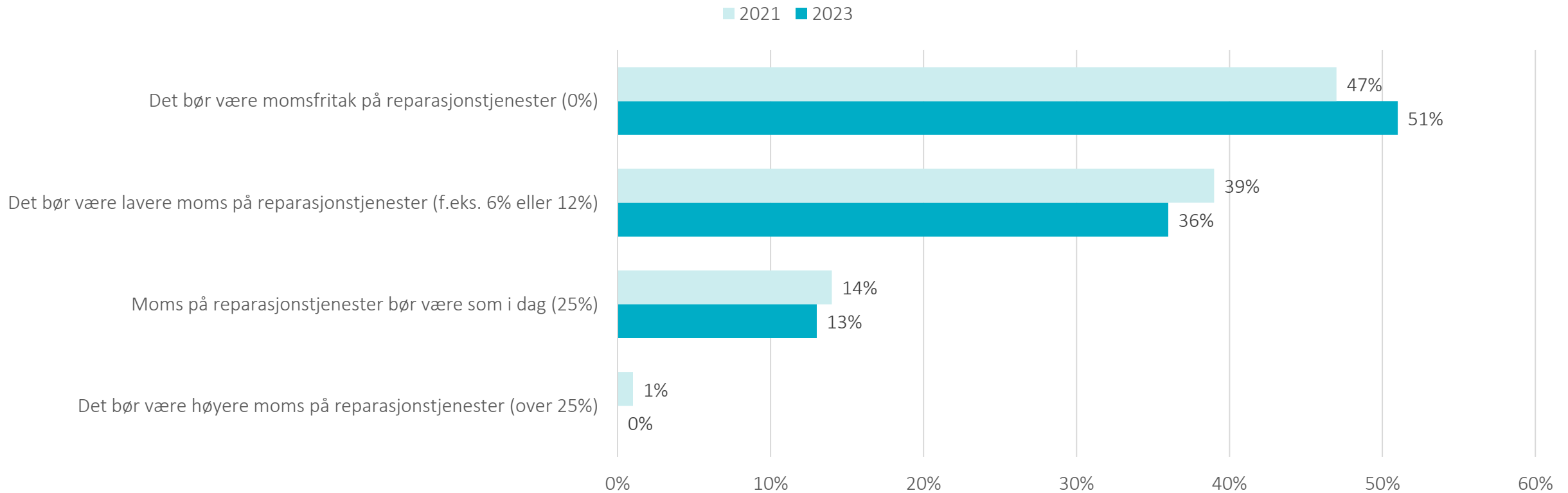
Ikke aktuelt. **Nye spill fungerer jo ikke på gamle konsoller**

Spillkonsoll

Uaktuelt

# 87% mener moms på reparasjonstjenester bør være lavere eller fjernes helt

I dag er belastet reparasjonstjenester med merverdiavgift (moms) på 25%, mens en del tjenester innen f.eks. helse, undervisning og kultur er fritatt (0%).  
Hvilken påstand passer best med din holdning til reparasjon og moms?





**Sjekk [forbrukerradet.no](https://forbrukerradet.no)**