

Undersøkelse om mobiltelefoner



Bakgrunn og formål

Forbrukerrådet har i perioden mai – august 2012 gjennomført to undersøkelser for å kartlegge hva henholdsvis norske mobiltelefonbrukere og aktører i mobiltelefonibransjen forventer at en mobiltelefon bør tåle.

Forbrukerrådet ønsker å bidra til å dempe konfliktnivået på mobiltelefonområdet, noe som vil komme både forbrukerne og bransjen til gode. Forbrukerrådet mottar mange henvendelser på dette området, og håper og tror mange av disse henvendelsene kunne vært unngått hvis forbrukerne hadde hatt god og uavhengig informasjon om hvordan en smarttelefon bør - og ikke bør - behandles.

En av målsettingene bak prosjektet er altså å kunne gi norske forbrukere konkrete råd, både når det kommer til fukt/væte, støt/slag, støv, vibrasjoner og andre forhold. For å kunne gi disse rådene på en forståelig og faglig forsvarlig måte, er Forbrukerrådet avhengig av å avdekke både forbrukernes egne forventninger til smarttelefoner og bransjens forventninger til smarttelefoner.

Utvalg/ antall intervju

I samarbeid med TNS Gallup ble det gjennomført en representativ undersøkelse blant 1.029 mobiltelefonbrukere i alderen 18 år+, hvorav 655 oppgir å ha smarttelefon, mens 374 har vanlig/klassisk mobiltelefon.

Forbrukerrådet sendte deretter selv ut en lignende undersøkelse til 31 aktører innen mobiltelefonibransjen, representert ved garanti- og reklamasjonsansvarlige. Aktørene består av *forhandlere, operatører (som selger mobiltelefoner), verksteder, produsenter* og *annet* (samlekategori for andre typer aktører). Vi mottok 24 svar fra bransjen, men blant disse 24 er det et varierende antall aktører som har svart "ikke aktuelt/ønsker ikke å svare". Aktører som har svart på denne måten er fjernet fra datagrunnlaget til det enkelte spørsmål fordi dette ikke anses som relevante svar.

Metode / tidsperiode feltarbeid

Intervjuene med mobiltelefonbrukere ble gjennomført i perioden 10.–16. mai 2012, mens intervjuene med aktører i bransjen ble gjennomført i perioden 21. juni – 16. august 2012. Alle intervjuene ble foretatt pr. e-post/ web.