



FORBRUKERRÅDET

Nordmenns byttevvaner

Byttefrekvenser og bruk av
offentlige digitale sammenligningstjenester

*Befolkningsundersøkelse gjennomført
for Forbrukerrådet
av TNS Gallup januar 2014*

Utvalg og metode



Bakgrunn og formål

Finansportalen er en tjeneste fra Forbrukerrådet for forbrukere som vil sammenligne tilbud i markedet innen bank, forsikring, investering og pengeoverføringstjenester til utlandet. En viktig målsetting for Finansportalen er at forbrukeren skal reforhandle betingelser eller bytte leverandør når det lønner seg. Formålet med denne undersøkelsen er å kartlegge forbrukernes prute- og bytteaktiviteter når det gjelder bank- og forsikringstjenester, hvilke digitale verktøy og andre tjenester som blir tatt i bruk i en slik prosess, samt årsaker til at forbrukerne *ikke* bytter leverandør eller reforhandler avtaler. Vi har også sett på mobilitet i markedene for strøm og mobilabonnement.

Tilsvarende undersøkelse ble gjennomført på samme tidspunkt i fjor.

Målgruppe

Landsrepresentativt utvalg 18 år+.

Merk at målgruppen er utvidet fra 25 år+ (i 2013) til 18 år+ i årets undersøkelse.

Utvalg

Utvalget er rekruttert i TNS Gallups internettpanel, som er satt sammen på en måte som gjør at medlemmene er mest mulig representative den norske "internettbefolkningen." Gallup-panelet er rekruttert på landsrepresentative undersøkelser, og består av ca. 60.000 forhåndsrekrutterte personer som svarer på undersøkelser regelmessig. Resultatene er veiet på kjønn, alder og geografi i henhold til offentlig statistikk.

Metode / tidsperiode feltarbeid

Datainnsamlingen ble gjennomført som web-intervju i perioden 13.–22. januar 2014.

Antall intervju

2 014.

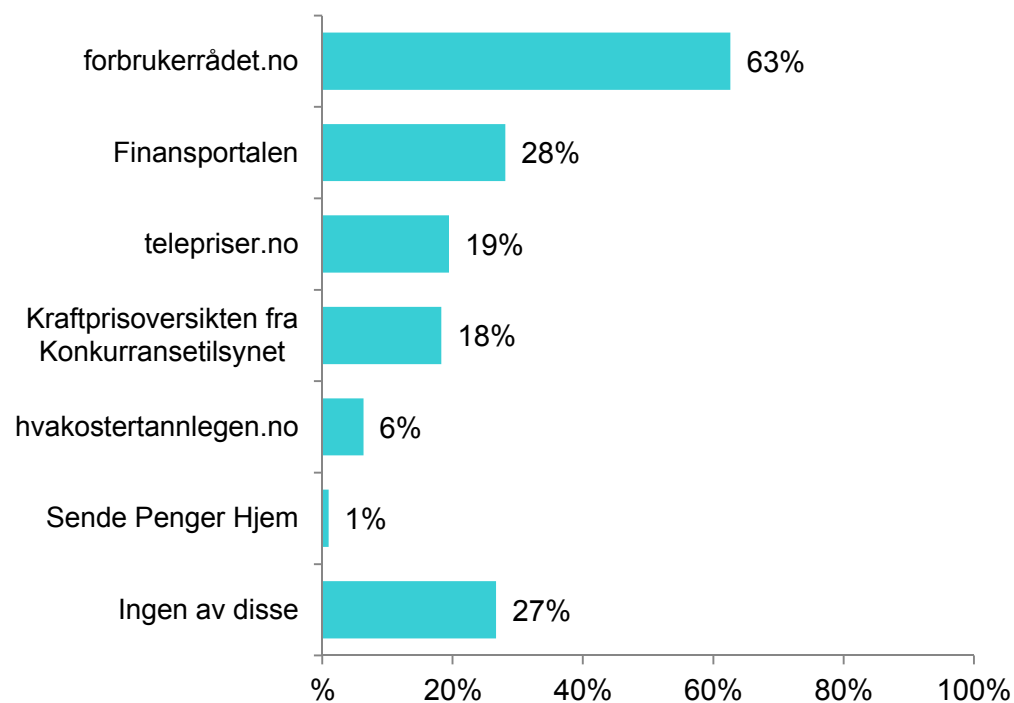


Kjennskap

Hvilke av følgende nettsted/ tjenester kjenner du til eller har du hørt om?



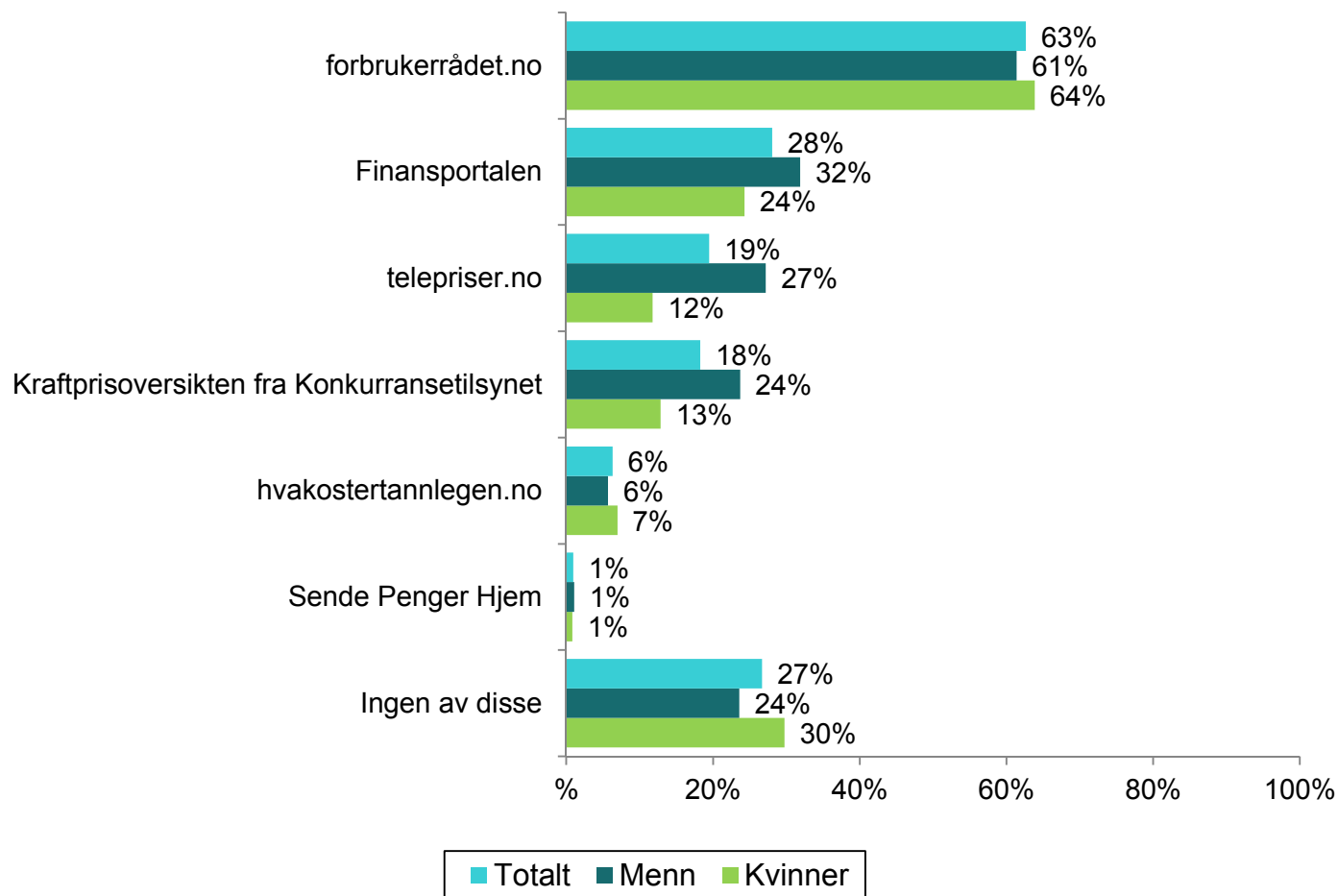
De ulike nettstedene/ tjenestene ble presentert i tilfeldig rekkefølge for hver respondent.



Hvilke av følgende nettsted/ tjenester kjenner du til eller har du hørt om?



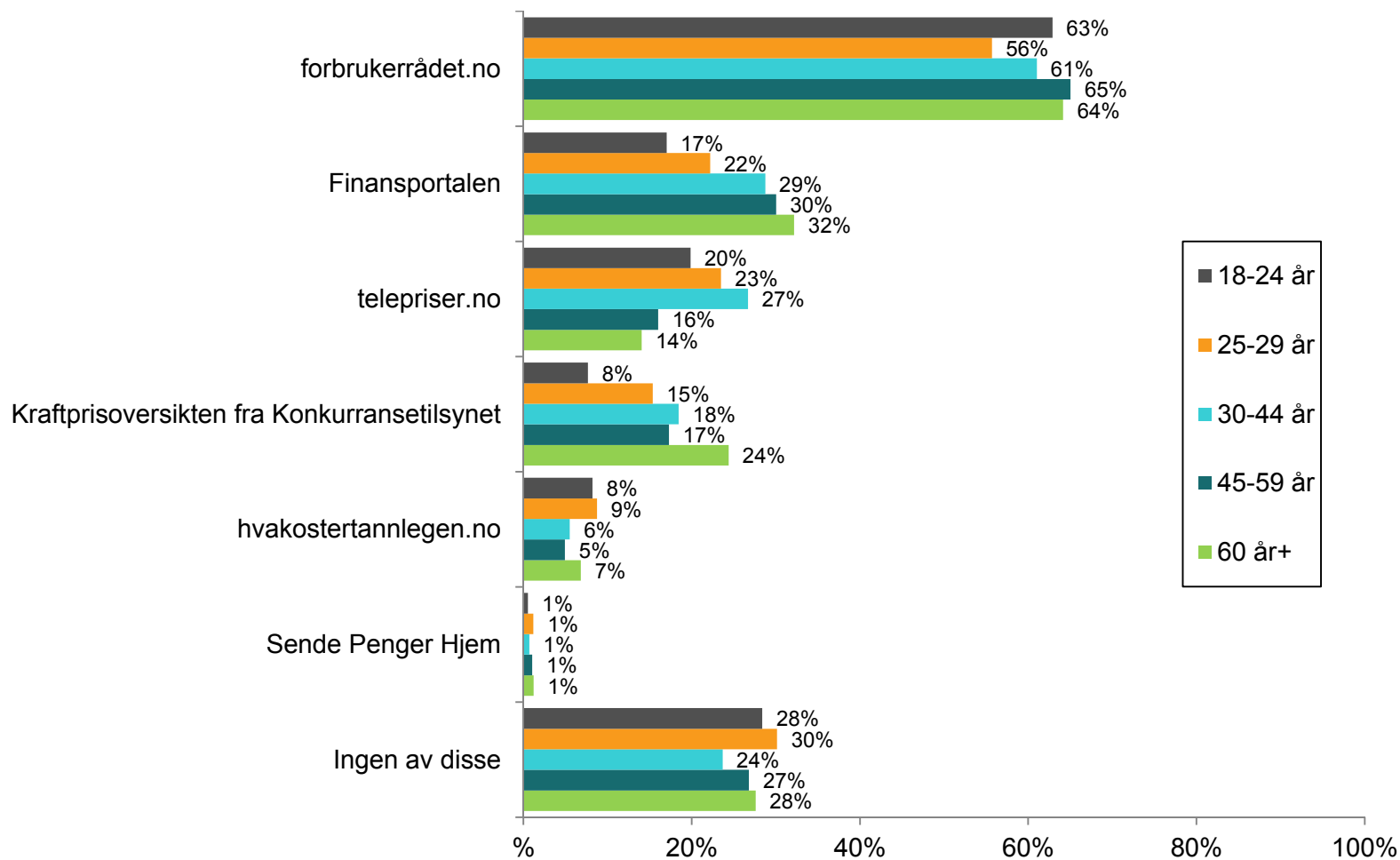
De ulike nettstedene/ tjenestene ble presentert i tilfeldig rekkefølge for hver respondent.



Hvilke av følgende nettsted/ tjenester kjenner du til eller har du hørt om?



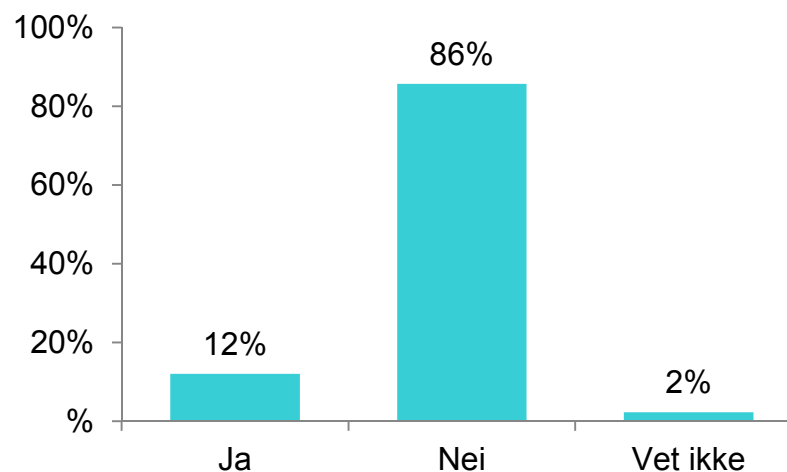
De ulike nettstedene/ tjenestene ble presentert i tilfeldig rekkefølge for hver respondent.



Nettstedet hvakostertannlegen.no skal hjelpe forbrukerne til å finne og sammenligne priser og service på de vanligste tannbehandlingene i Norge. I tillegg inneholder nettstedet informasjon om klagerettigheter, klageinstanser, samt nyttige artikler knyttet til tannhelse.



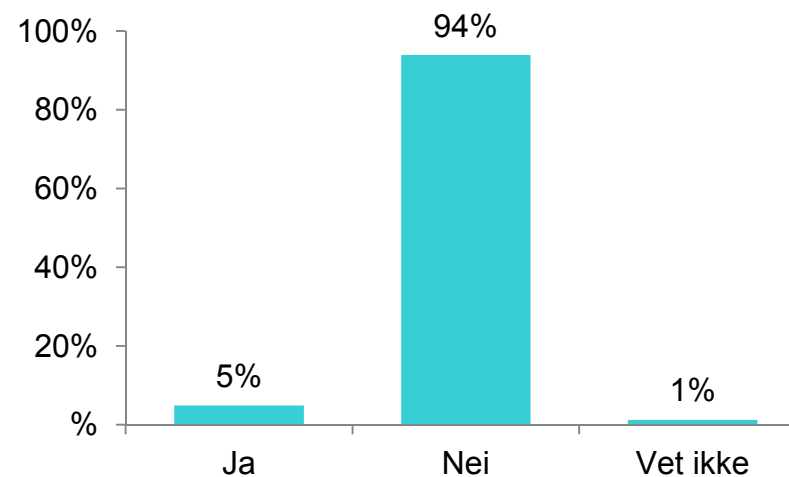
Kjenner du til eller har du hørt om denne tjenesten?



Sende penger hjem er en tjeneste på Finansportalen.no som gjør det billigere, bedre og trygt for innvandrere i Norge og nordmenn med innvandrerbakgrunn å sende penger til familie og venner fra Norge til sitt andre hjemland.



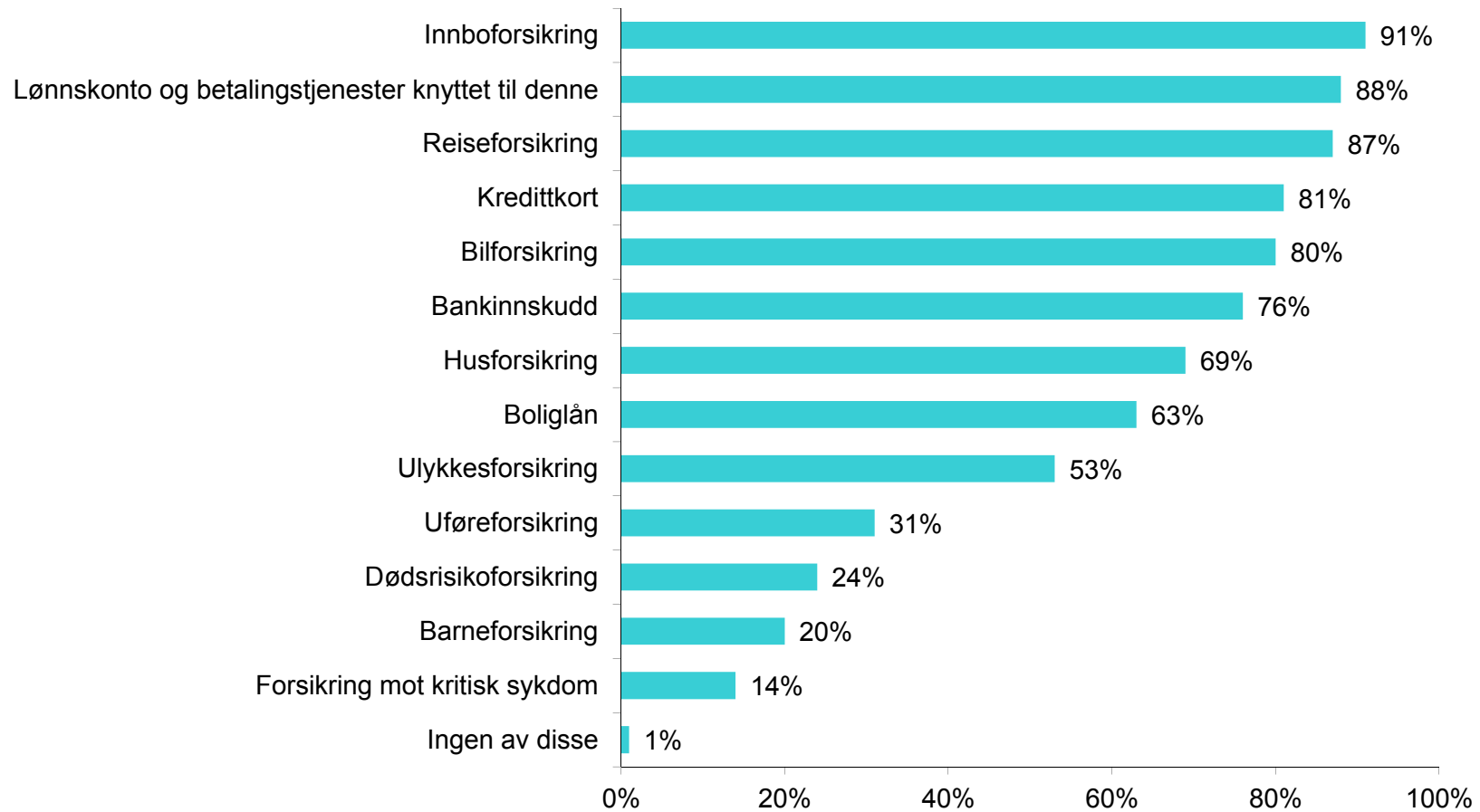
Kjenner du til eller har du hørt om denne tjenesten?





Bytte av bank- og forsikringstjenester

Hvilke av følgende finansielle tjenester benytter du/ din husstand i dag?

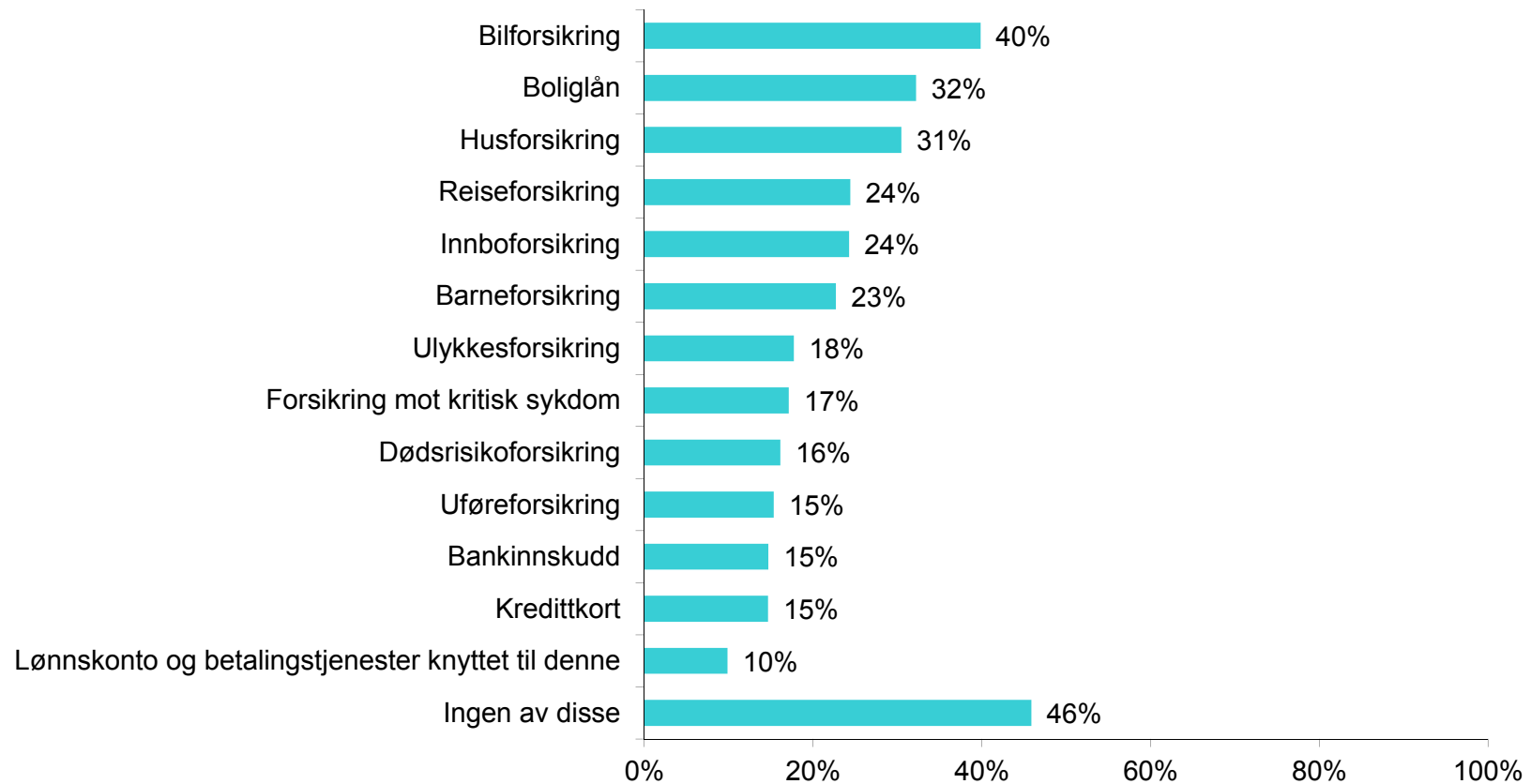


N=2 014 intervju.

Har du/ husstanden flyttet eller reforhandlet en eller flere av følgende tjenester i løpet av de siste to årene?



Figuren viser andeler som har flyttet eller reforhandlet tjenester de benytter.

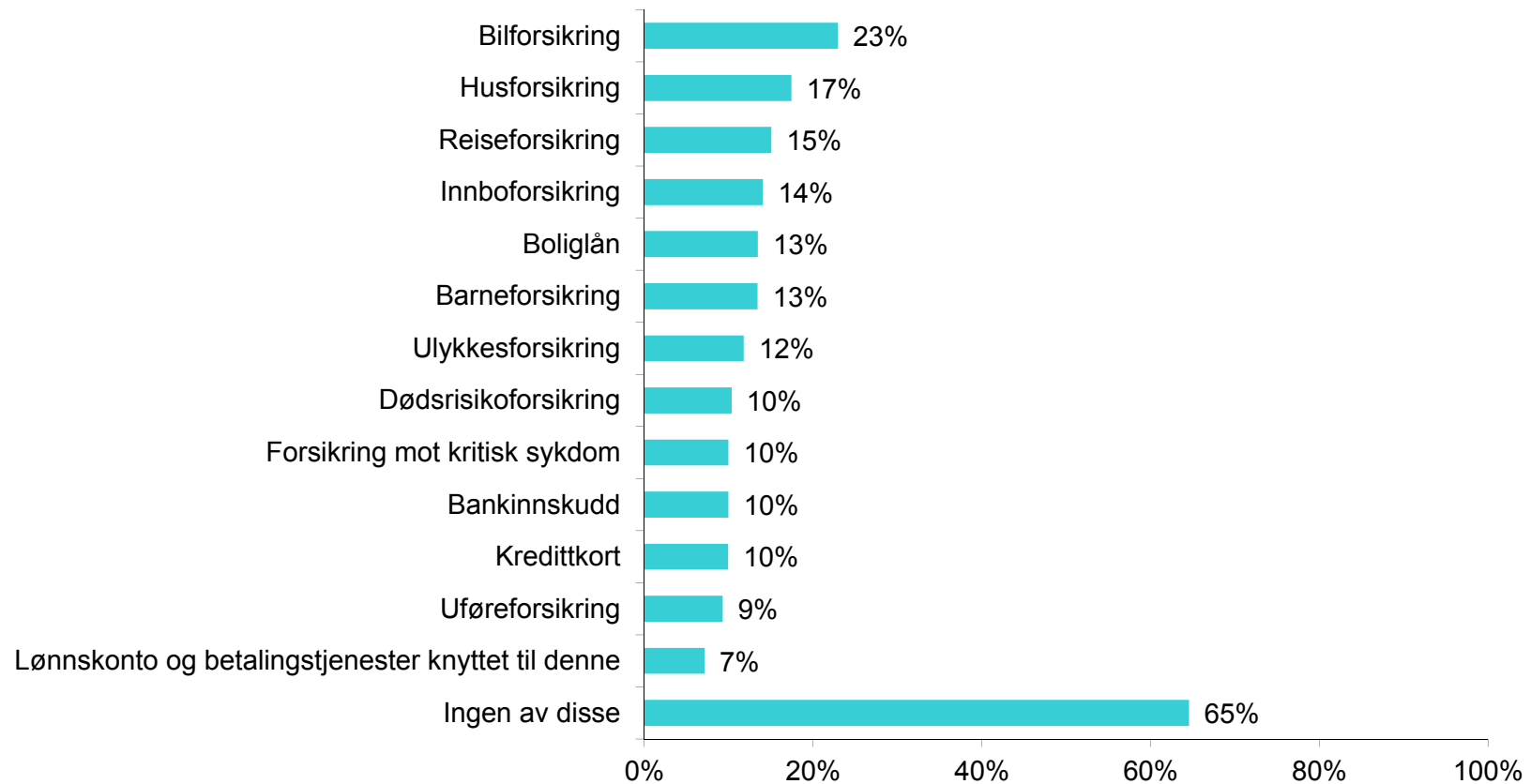


N= de som benytter den enkelte tjenesten (antall intervju varierer)

Har du/ husstanden flyttet en eller flere av følgende tjenester i løpet av de siste to årene?



Figuren viser andeler som har flyttet tjenester de benytter.

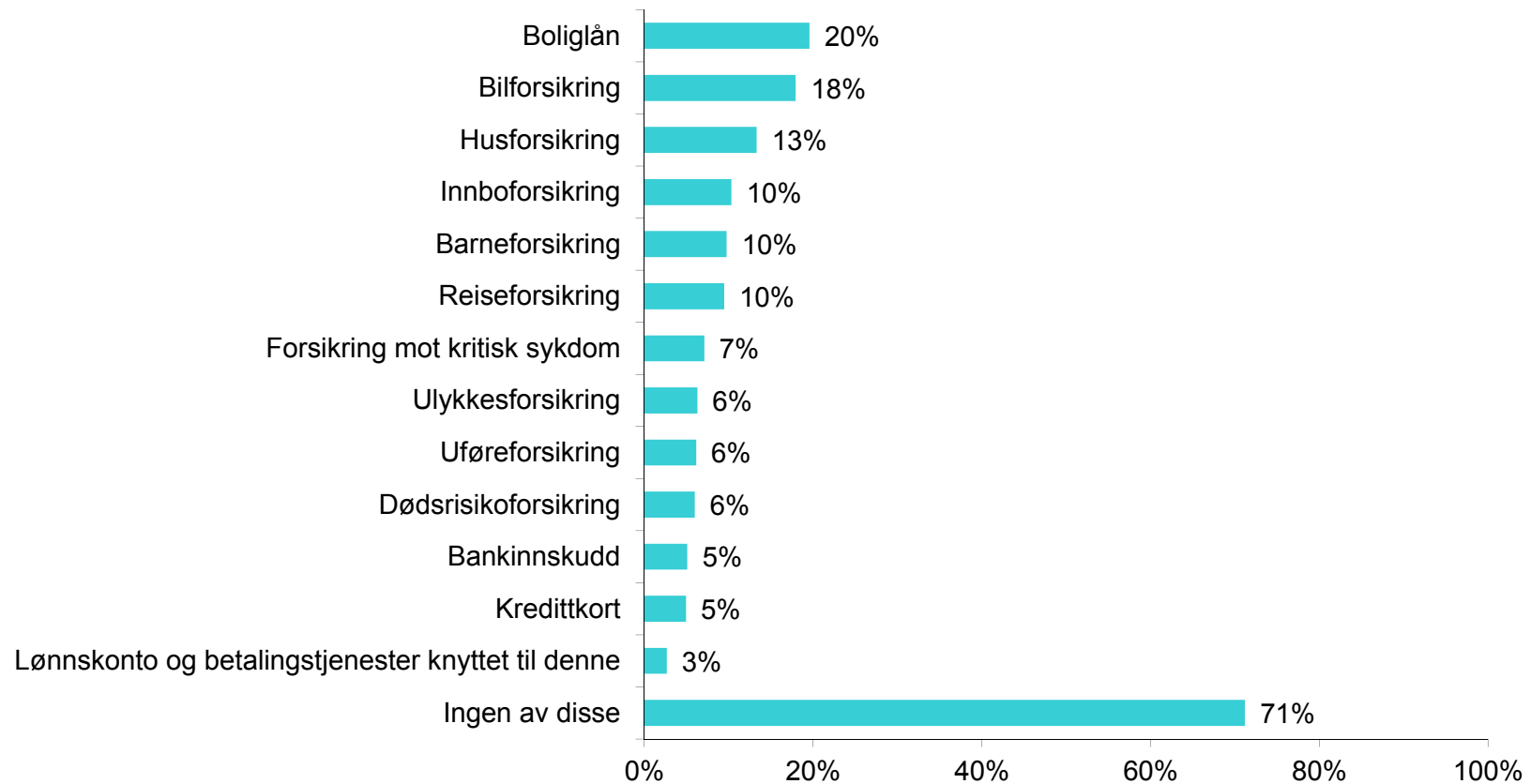


N= de som benytter den enkelte tjenesten (antall intervju varierer)

Har du/ husstanden reforhandlet en eller flere av følgende tjenester i løpet av de siste to årene?

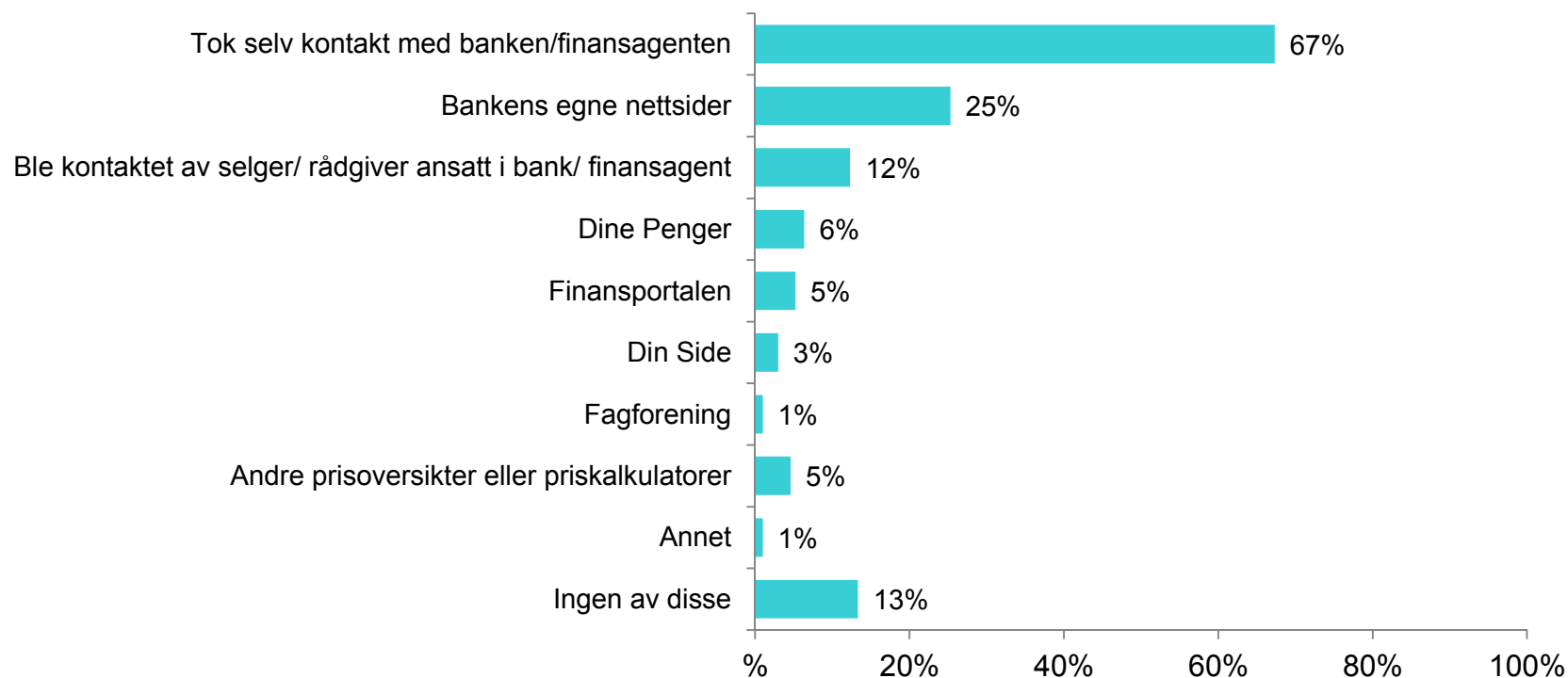


Figuren viser andeler som har forhandlet tjenester de benytter.



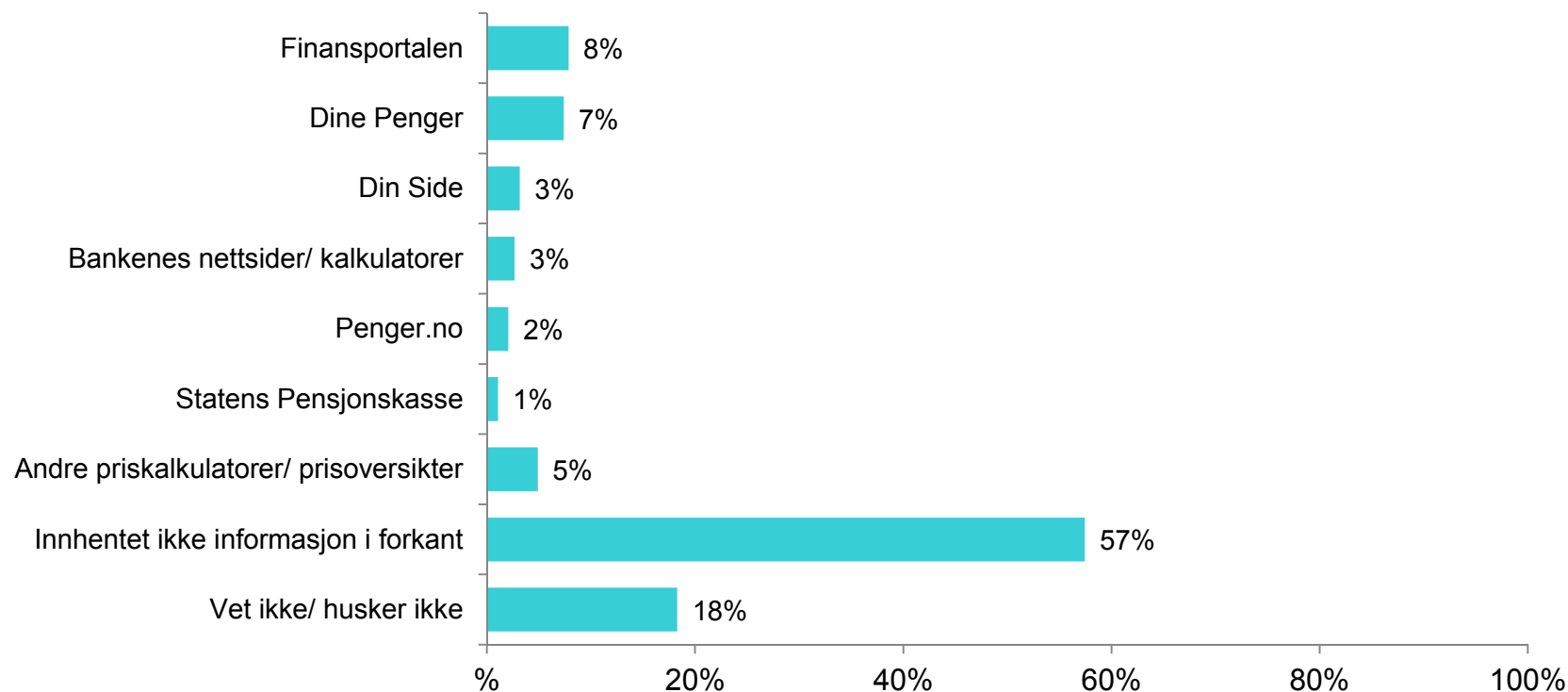
N= de som benytter den enkelte tjenesten (antall intervju varierer)

Brukte du/ husstanden noen av følgende tjenester i forbindelse med flytting eller reforhandling av en banktjeneste (boliglån/ bankinnskudd/ lønnskonto)?



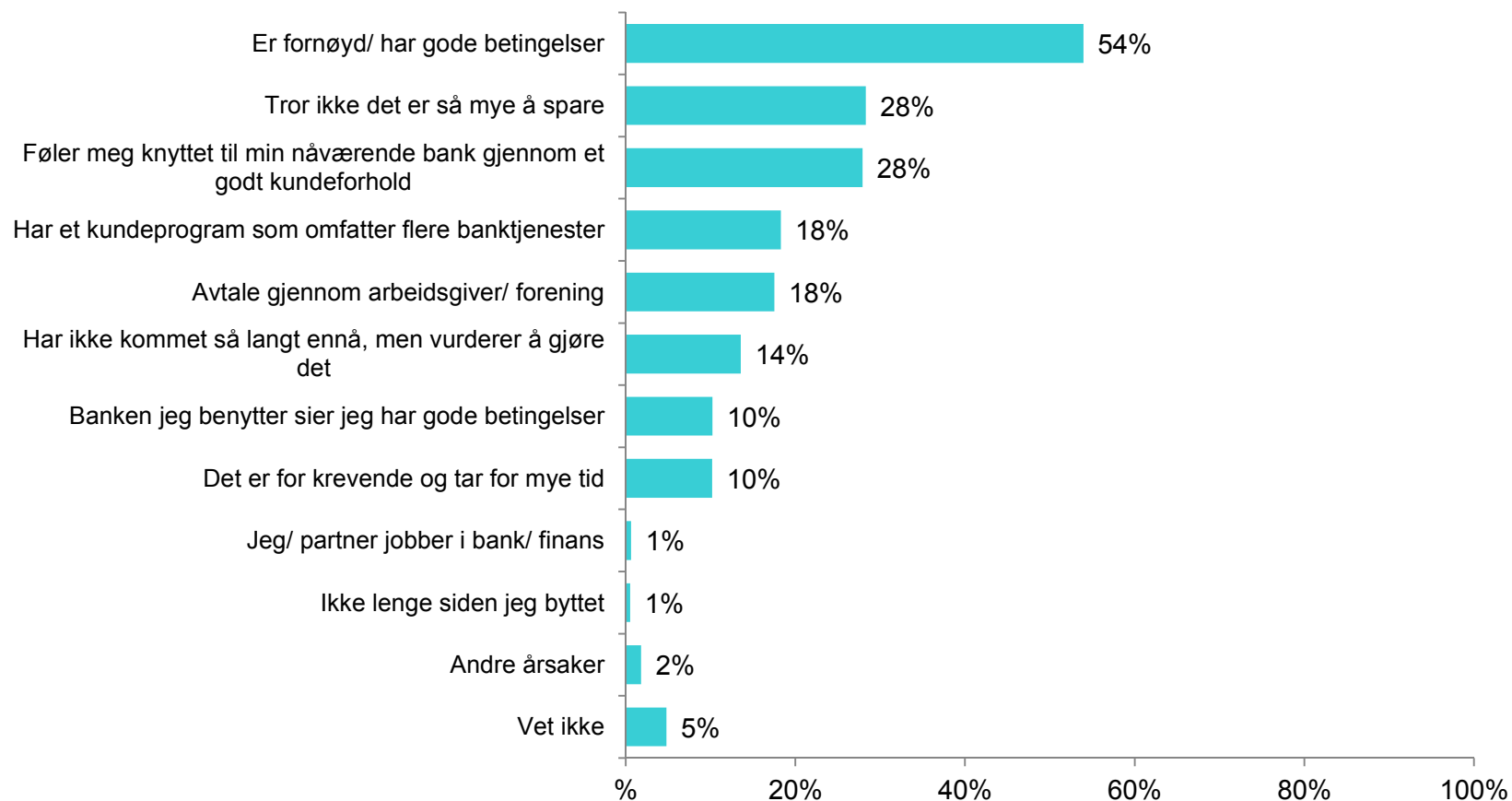
N=641 intervju. Filter: Har flyttet eller reforhandlet banktjenester i løpet av siste to år.

Innhentet du informasjon fra følgende priskalkulatorer eller andre tjenester for å sammenligne priser før du gikk inn på bankens egne nettsider eller tok kontakt med banken/ finansagenten?



N=494 intervju. Filter: Var inne på bankens egne nettsider og/eller tok selv kontakt med banken/ finansagenten i forbindelse med flytting/ reforhandling av banktjenester.

Hvorfor har ikke du/ husstanden flyttet eller reforhandlet noen banktjenester i løpet av de siste to årene?



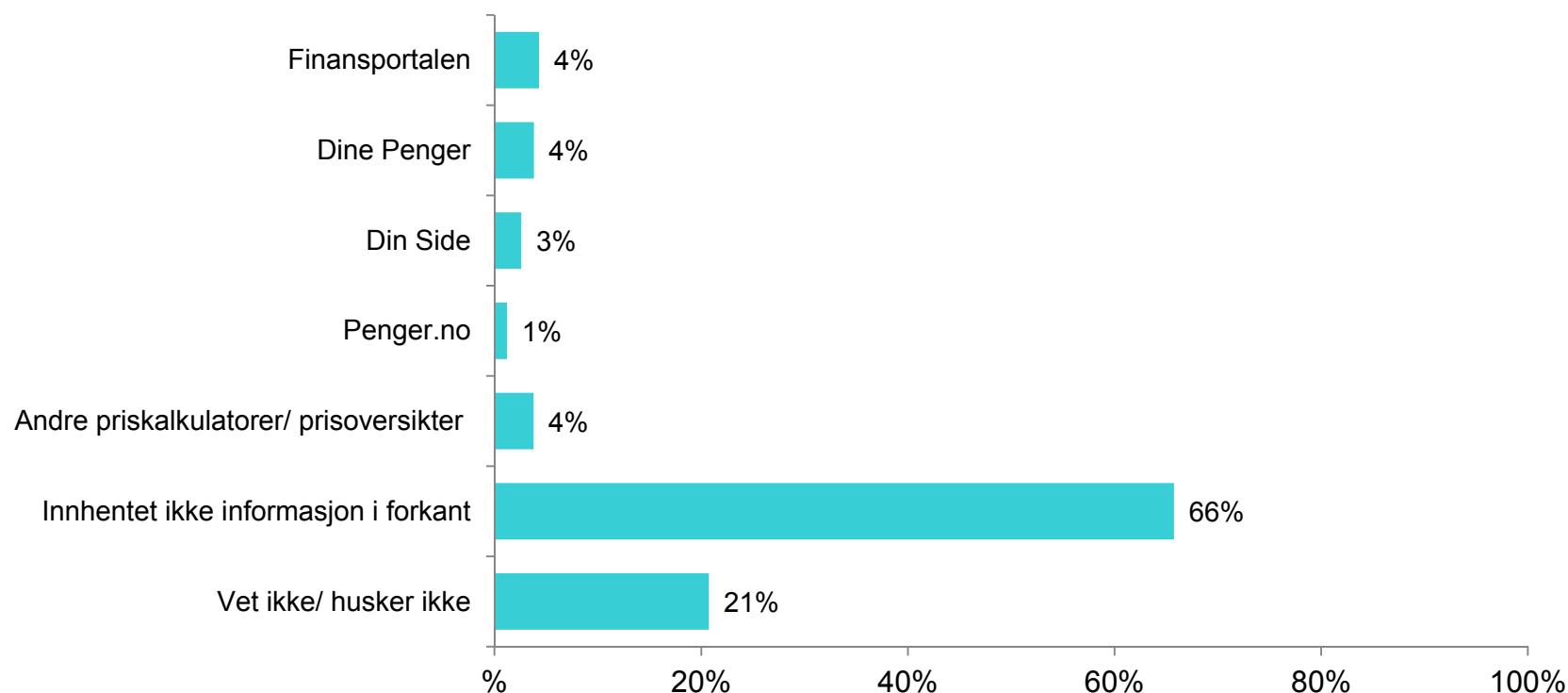
N=1 325 intervju. Filter: Har ikke flyttet eller reforhandlet banktjenester i løpet av siste to år.

Brukte du/ husstanden noen av følgende tjenester sist du flyttet eller reforhandlet en eller flere forsikringer?



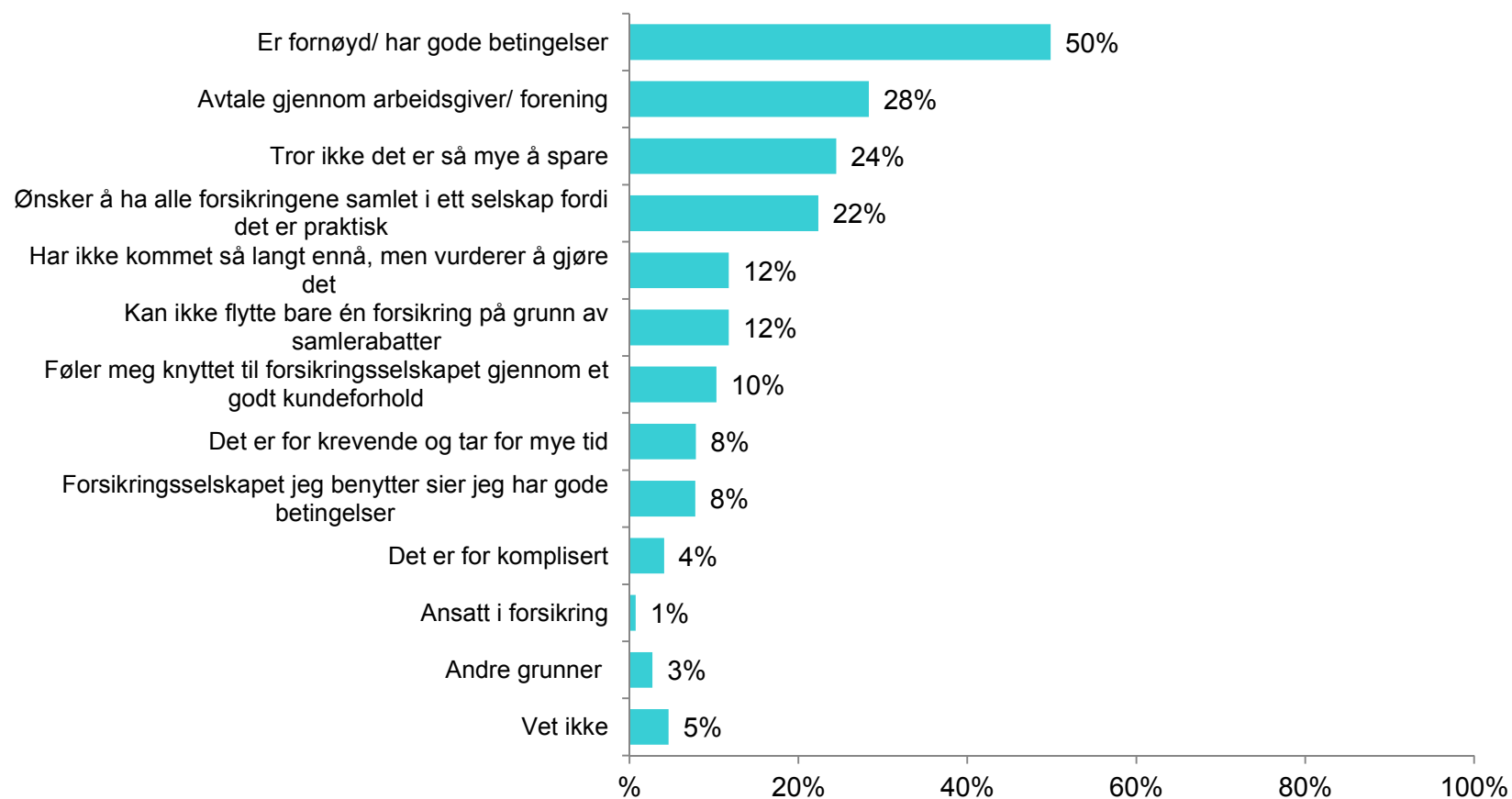
N=877 intervju. Filter: Har flyttet eller reforhandlet forsikringstjenester i løpet av siste to år.

Innhentet du informasjon fra følgende priskalkulatorer eller andre tjenester for å sammenligne priser før du gikk inn på forsikringsselskapets egne nettsider eller tok kontakt med forsikringsselskapet/ forsikringsagenten?



N=549 intervju. Filter: Var inne på forsikringsselskapets egne nettsider og/eller tok selv kontakt med forsikringsselskapet i forbindelse med flytting/ reforhandling av forsikringstjenester.

Hvorfor har ikke du/ husstanden flyttet eller reforhandlet noen forsikringer i løpet av de i løpet av de siste to årene?

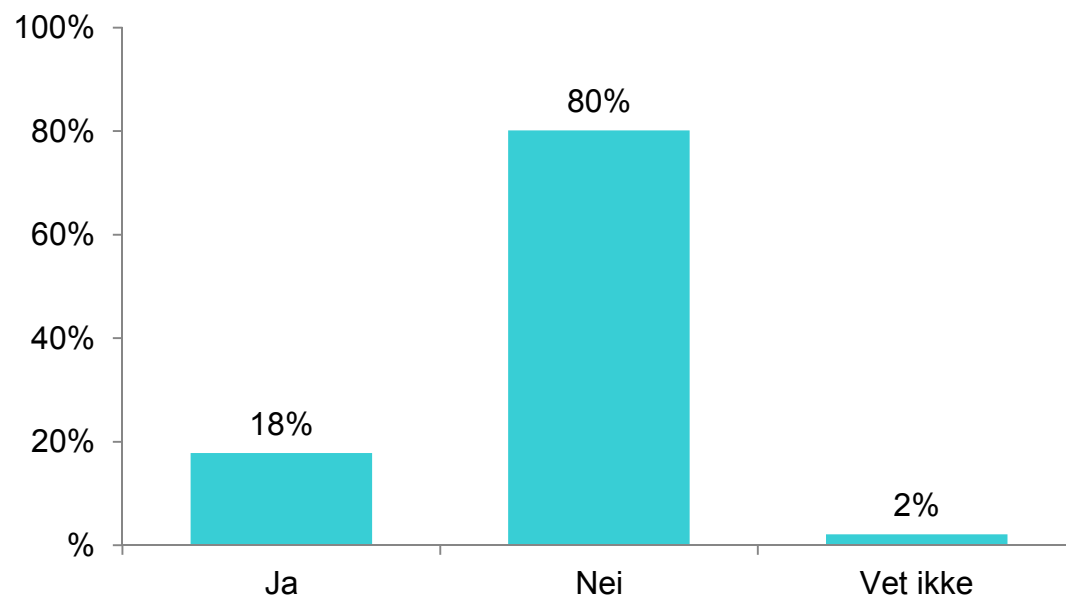


N=1 054 intervju. Filter: Har ikke flyttet eller reforhandlet forsikringstjenester i løpet av siste to år.



Bytte av strømleverandør eller abonnementsstype

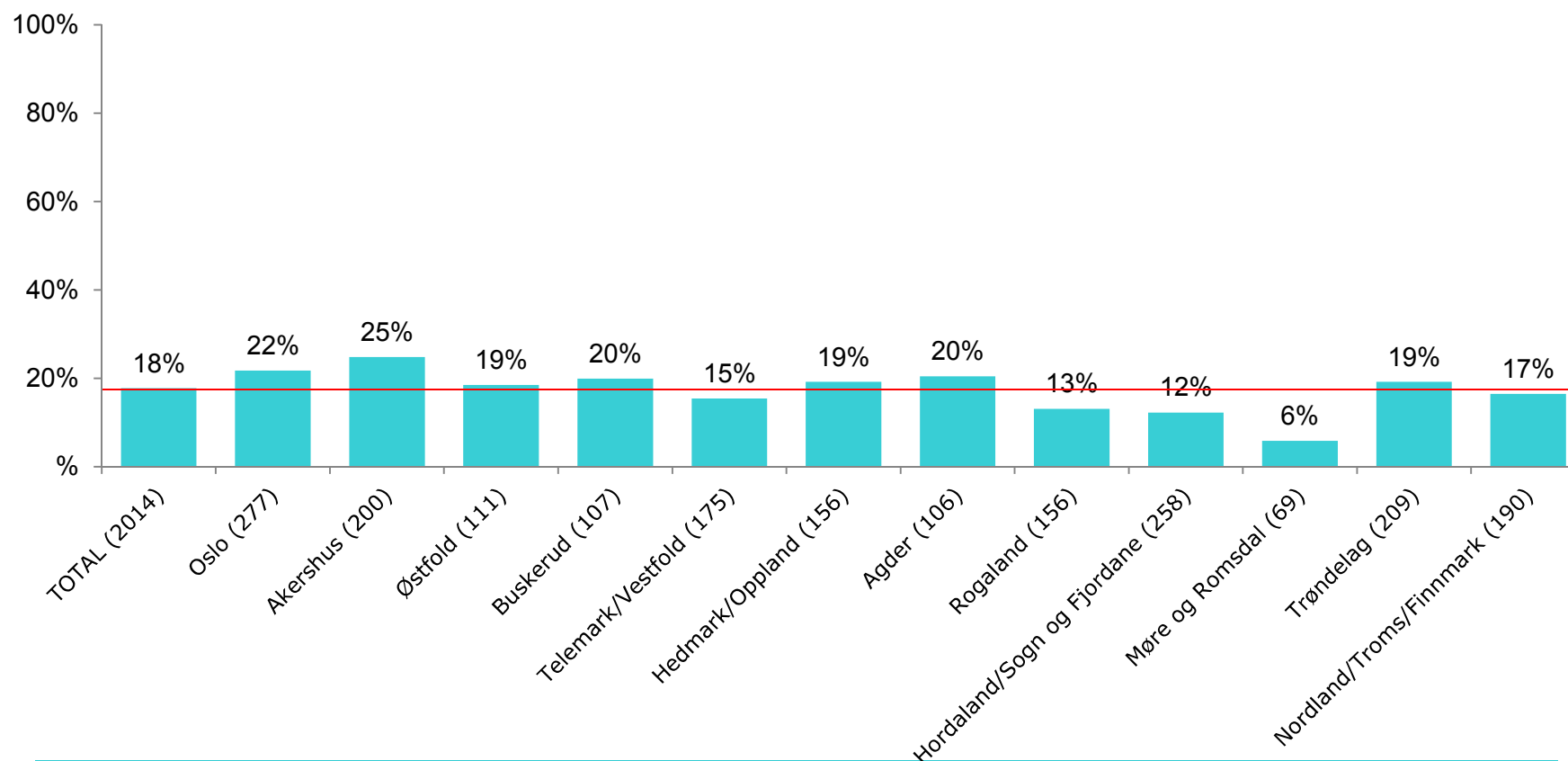
Har du/ husstanden byttet strømleverandør eller abonnementsstype hos din strømleverandør i løpet av de siste 12 måneder?



Har du/ husstanden byttet strømleverandør eller abonnementsstype hos din strømleverandør i løpet av de siste 12 måneder?

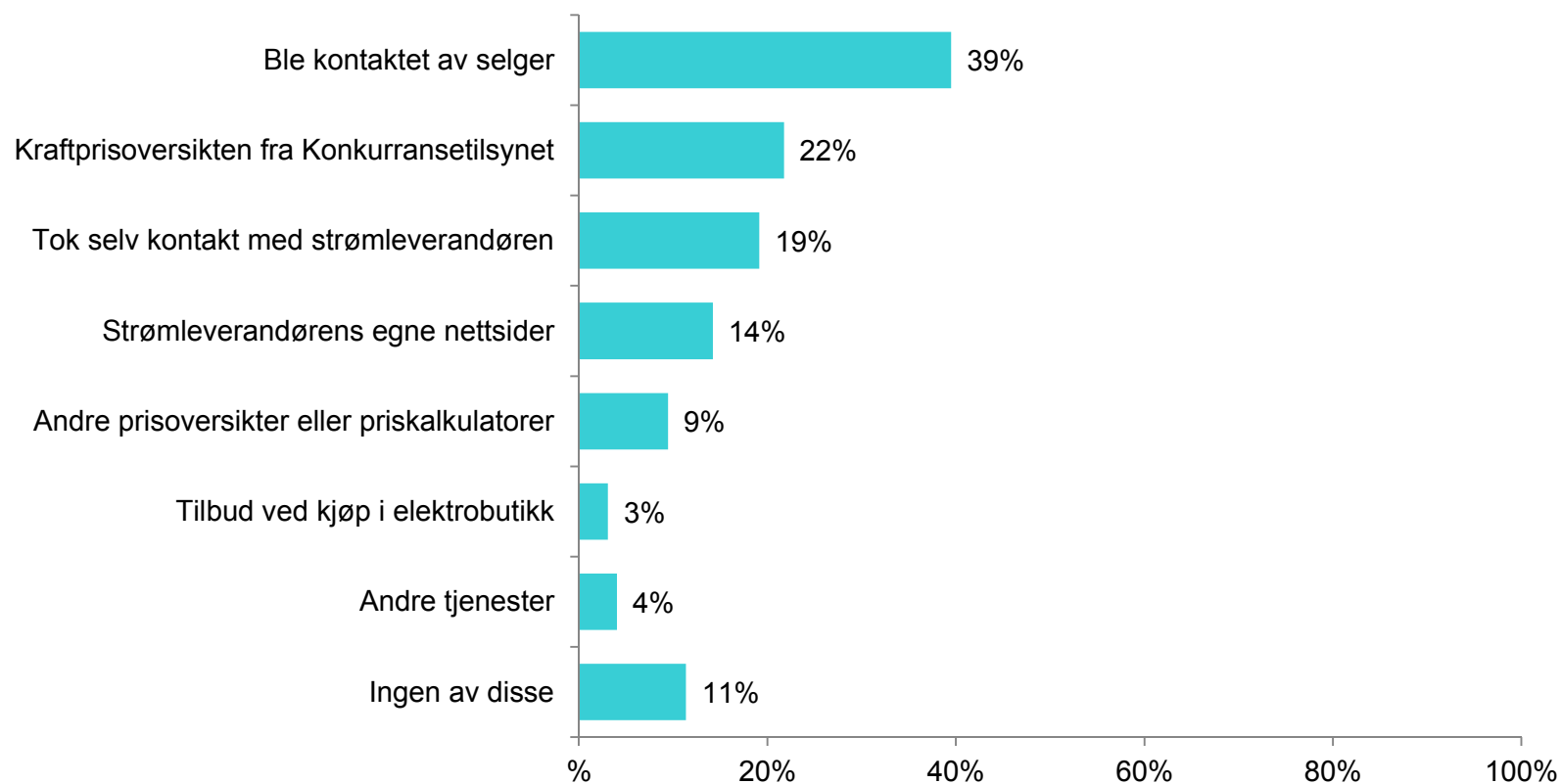


Figuren viser andeler som har svart "Ja" i ulike deler av landet.



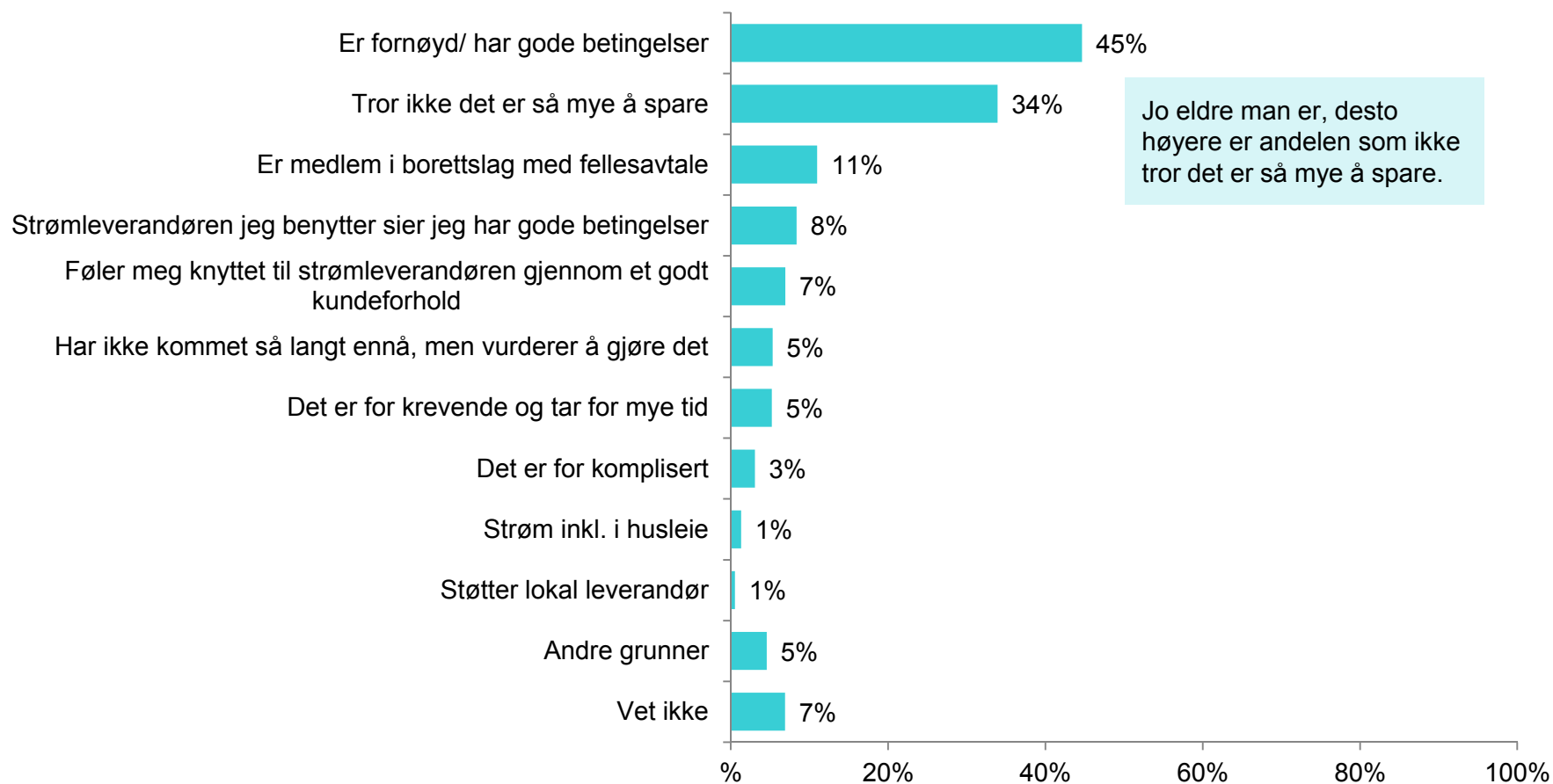
Tall i parentes angir antall intervju i hvert område.

Brukte du/ husstanden noen av følgende tjenester i forbindelse med bytte av strømleverandør eller bytte av abonnementsstype hos din strømleverandør?



N=358 intervju. Filter: Har byttet strømleverandør eller abonnementsstype i løpet av siste 12 måneder.

Hvorfor har ikke du/ husstanden byttet strømleverandør eller abonnementsstype hos strømleverandør i løpet av de siste 12 måneder?

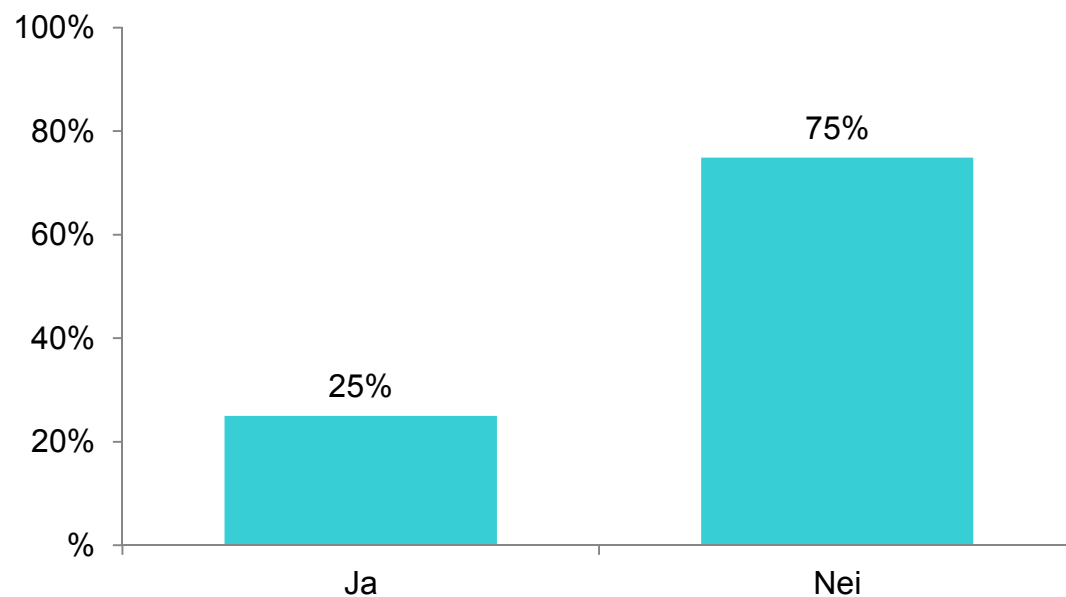


N=1 656 intervju. Filter: Har ikke byttet strømleverandør eller abonnementsstype i løpet av siste 12 måneder.

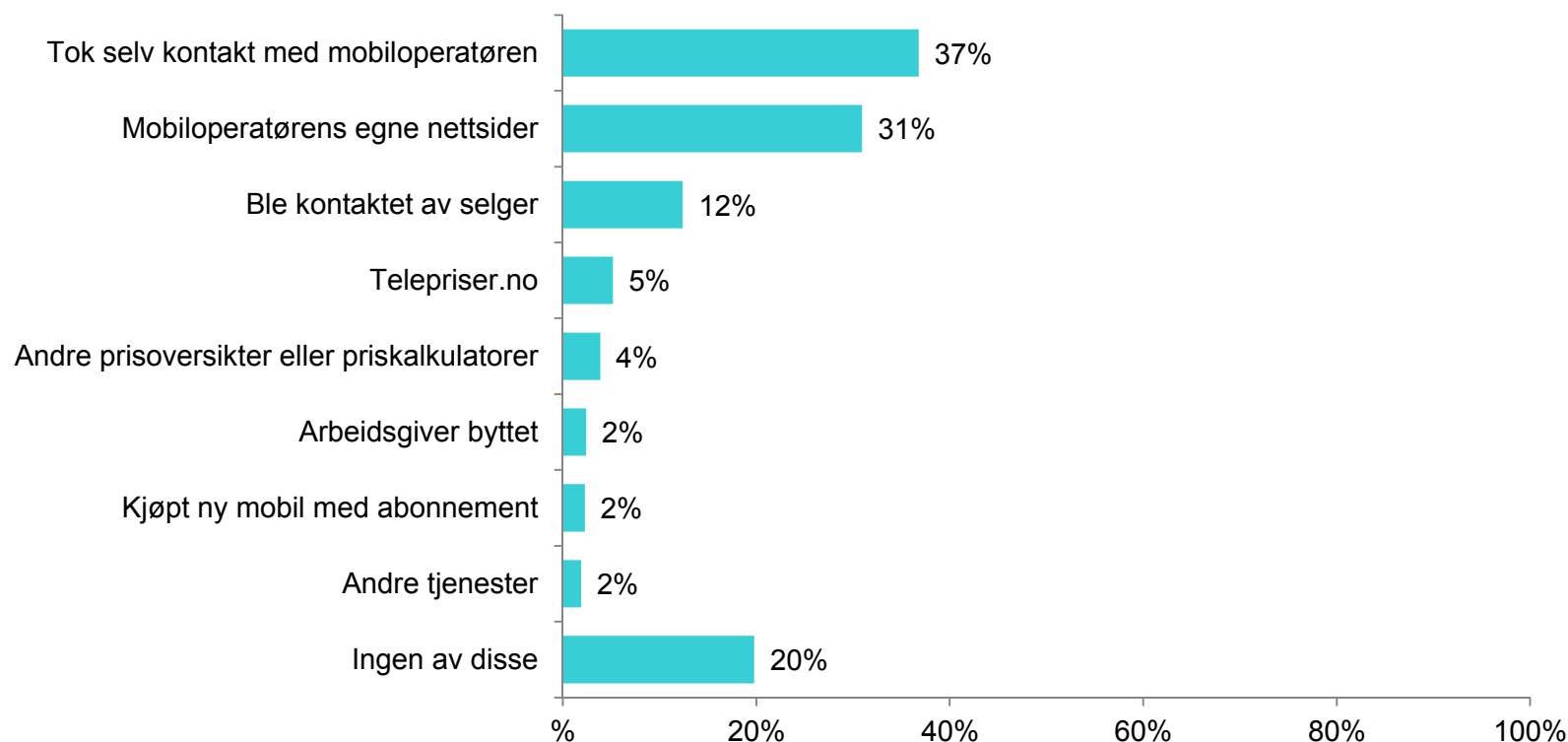


Bytte av mobiloperatør eller abonnementstype

Har du byttet mobiloperatør eller abonnementstype hos din mobiloperatør i løpet av de siste 12 måneder?



Brukte du noen av følgende tjenester i forbindelse med bytte av mobiloperatør eller bytte av abonnementstype hos din mobiloperatør?



N=504 intervju. Filter: Har byttet mobiloperatør eller abonnementstype i løpet av siste 12 måneder.

Hvorfor har du ikke byttet mobiloperatør eller abonnementstype hos mobiloperatøren i løpet av de siste 12 måneder?



N=1 510 intervju. Filter: Har ikke byttet mobiloperatør eller abonnementstype i løpet av siste 12 måneder.