



**FORBRUKERRÅDET**

---

# Undersøkelse om misnøye med hotell, flyreiser og besøk i fornøylesparker i sommerferien

*Befolkningsundersøkelse (omnibus)  
gjennomført juni 2013*

# Utvalg og metode



## **Bakgrunn og formål**

Formålet med undersøkelsen er å avdekke om norske forbrukere er misfornøyd med hotell, flyreise og fornøyelsesparker i forbindelse med sommerferie, hva som er årsaken til misnøyen, og i hvilken grad de klager på det de ikke er fornøyd med.

## **Målgruppe**

Befolkning 18 år+.

## **Utvalg**

Undersøkelsen er gjennomført i Norstats respondentpanel, som består av cirka 83 000 nordmenn. Primært er disse rekruttert via landsrepresentative telefonundersøkelser. Utvalget blir trukket tilfeldig og proporsjonalt i forhold til den enkelte landsdels befolkningstall og kvoteres på kjønn og fylke.

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

## **Metode / tidsperiode feltarbeid**

Intervjuene ble gjennomført som del av en omnibuss-undersøkelse pr. e-post/ web i perioden 25. juni – 2. juli 2013.

## **Antall intervju**

Totalt 1 007 intervju.

# Oppsummering

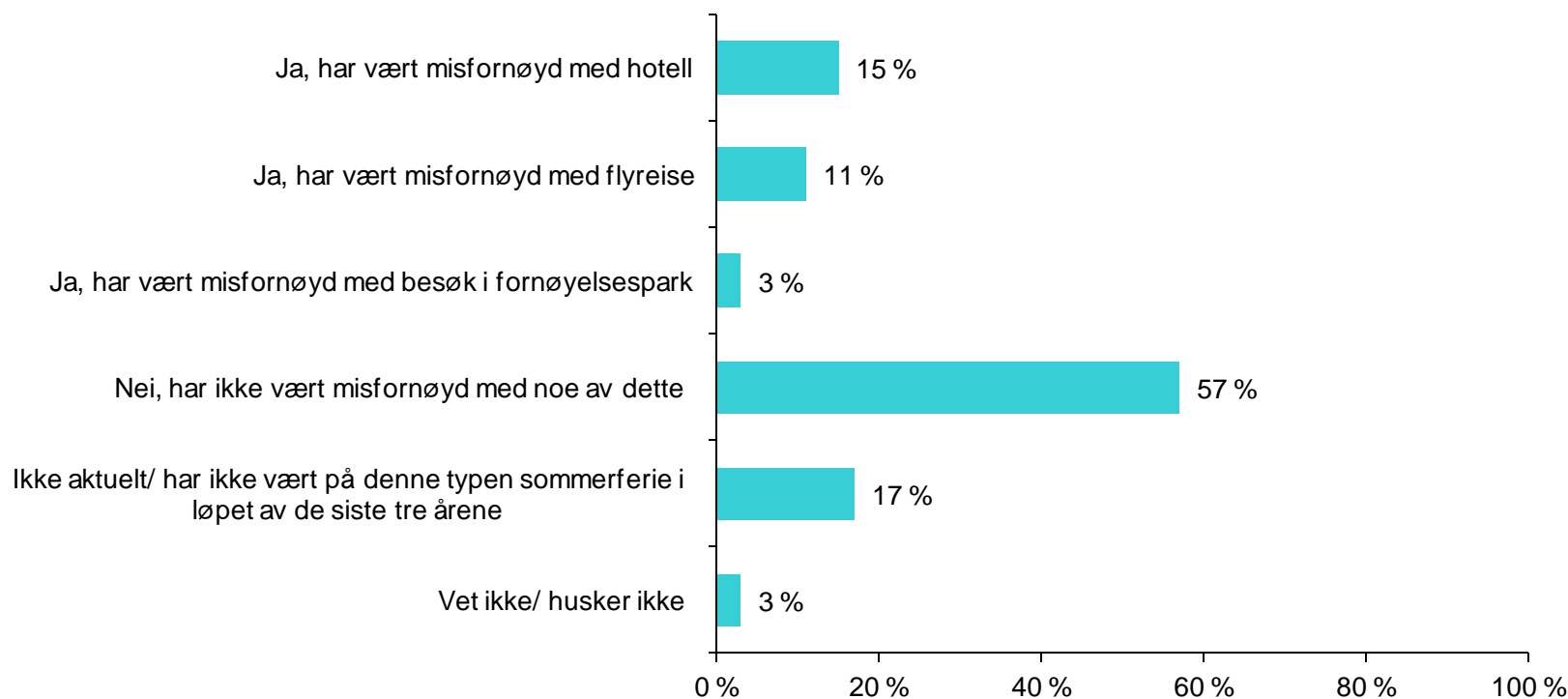


- 15 prosent av de spurte svarer at de har vært misfornøyd med hotell i sommerferien, mens 11 prosent har vært misfornøyd med flyreise. Personer bosatt i Oslo ser ut til å være litt mer misfornøyd med hotell og flyreiser sammenlignet med de som bor andre steder i landet.
- **Misnøye med hotell:** *Selve hotellrommet* var den faktoren flest (46 %) var misfornøyd med. En nesten like stor andel (43 %) var misfornøyd med den generelle standarden på hotellet, mens 37 % uttrykker misnøye med rengjøringen. Bortimot 3 av 10 var ikke fornøyd med servicen, og en like stor andel var misfornøyd med forhold som hadde med maten å gjøre.
- Over halvparten av de som var misfornøyd med hotell svarer at de *ikke* klaget. Den yngste gruppen (18-30 år) som var misfornøyd med ulike forhold ved hotellet klaget i langt mindre grad enn personer som var eldre enn 30 år.
- Blant de som var misfornøyd med hotellet, men likevel *ikke* klaget, svarer 1 av 3 at årsaken til at de unnlot å klaget var at de trodde det uansett ikke ville bli gjort noe for å rette opp det de var misfornøyd med. En god del ser også ut til å vegre seg for å klage fordi det de har å klage på ikke oppleves som viktig nok, eller de orker ikke å ta bryet med å klage.
- **Misnøye med flyreise:** Halvparten av de som var misfornøyd med flyreisen, oppgir at *flyet var forsinket* som årsaken til sin misnøye. At servicenivået ikke var godt nok nevnes av 46 prosent, og det er også flere enn 1 av 3 som var misfornøyd med komfort eller mattilbudet.
- Kun 1 av 4 som var misfornøyd med flyreisen tok seg bryet med å klage. Her ser vi at det var personer i alderen 30-39 år som klaget hyppigst (37 %).
- Blant de som var misfornøyd med hotellet, men likevel *ikke* klaget, svarer 46 prosent at årsaken til at de ikke klaget var at de trodde det uansett ikke ville bli gjort noe for å rette opp det de var misfornøyd med. 1 av 3 orket ikke å ta bryet med å klage, mens 20 prosent opplevde det å klage som tungvint, og lot derfor være.

15 prosent av de spurte svarer at de har vært misfornøyd med hotell i sommerferien, mens 11 prosent har vært misfornøyd med flyreise. Personer bosatt i Oslo ser ut til å være litt mer misfornøyd med hotell og flyreiser sammenlignet med de som bor andre steder i landet.



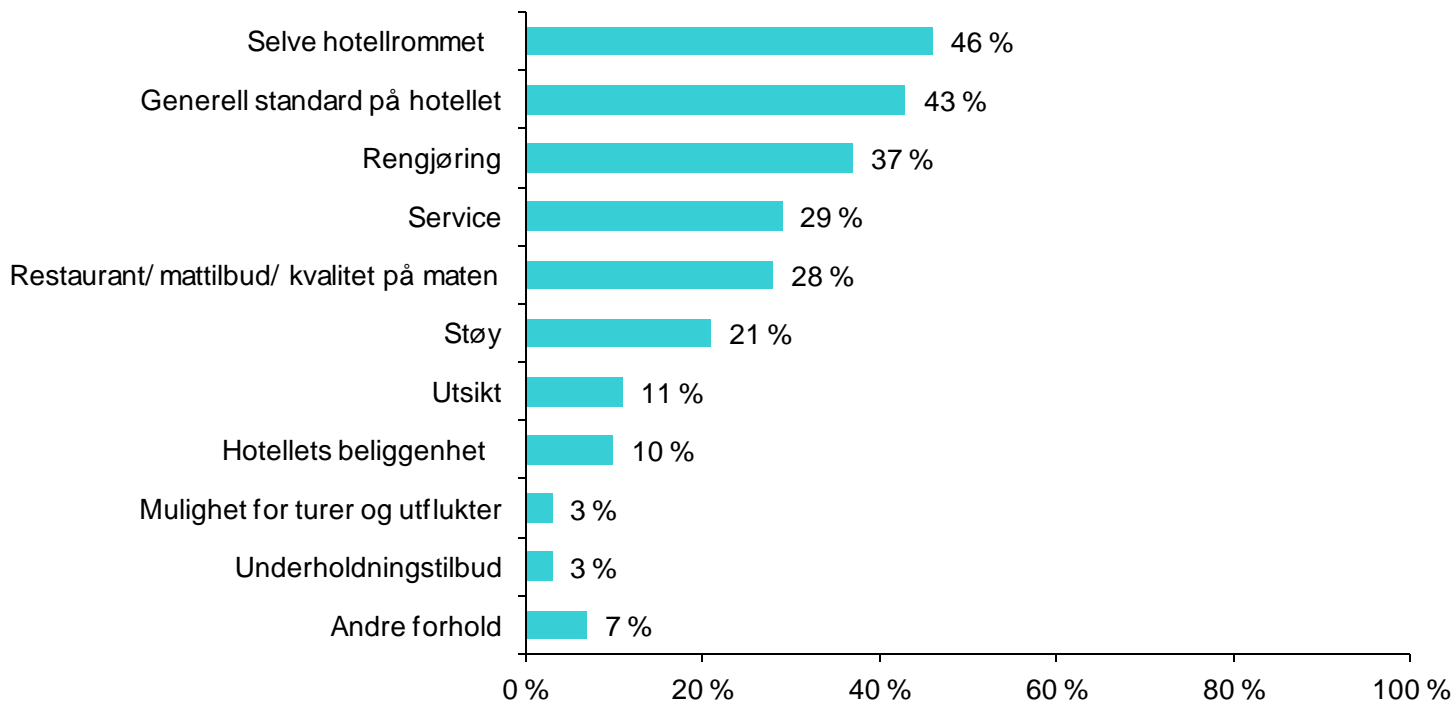
*Når du er på sommerferie og bor på hotell, reiser med fly eller besøker ulike typer fornøyelsesparker, kan du oppleve å ikke få det du har betalt for. Har du i løpet av de siste tre årene vært misfornøyd med hotell, flyreise eller besøk i fornøyelsespark på grunn av slike opplevelser i sommerferien?*



**Misnøye med hotell:** Selve hotellrommet var den faktoren flest (46 %) var misfornøyd med. En nesten like stor andel (43 %) var misfornøyd med den generelle standarden på hotellet, mens 37 % uttrykker misnøye med rengjøringen. Bortimot 3 av 10 var ikke fornøyd med servicen, og en like stor andel var misfornøyd med forhold som hadde med maten å gjøre.



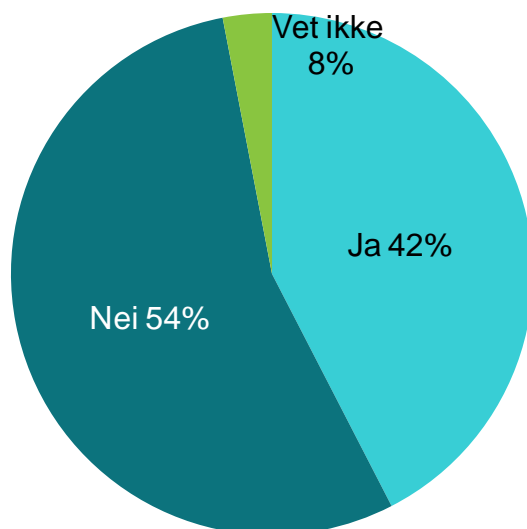
*Hvilke forhold ved hotellet var du misfornøyd med sist gang du opplevde dette i sommerferien?*



Over halvparten av de som var misfornøyd med hotellet svarer at de *ikke* klaget. Den yngste gruppen (18-30 år) som var misfornøyd med ulike forhold ved hotellet klaget i langt *mindre* grad enn personer som var eldre enn 30 år.



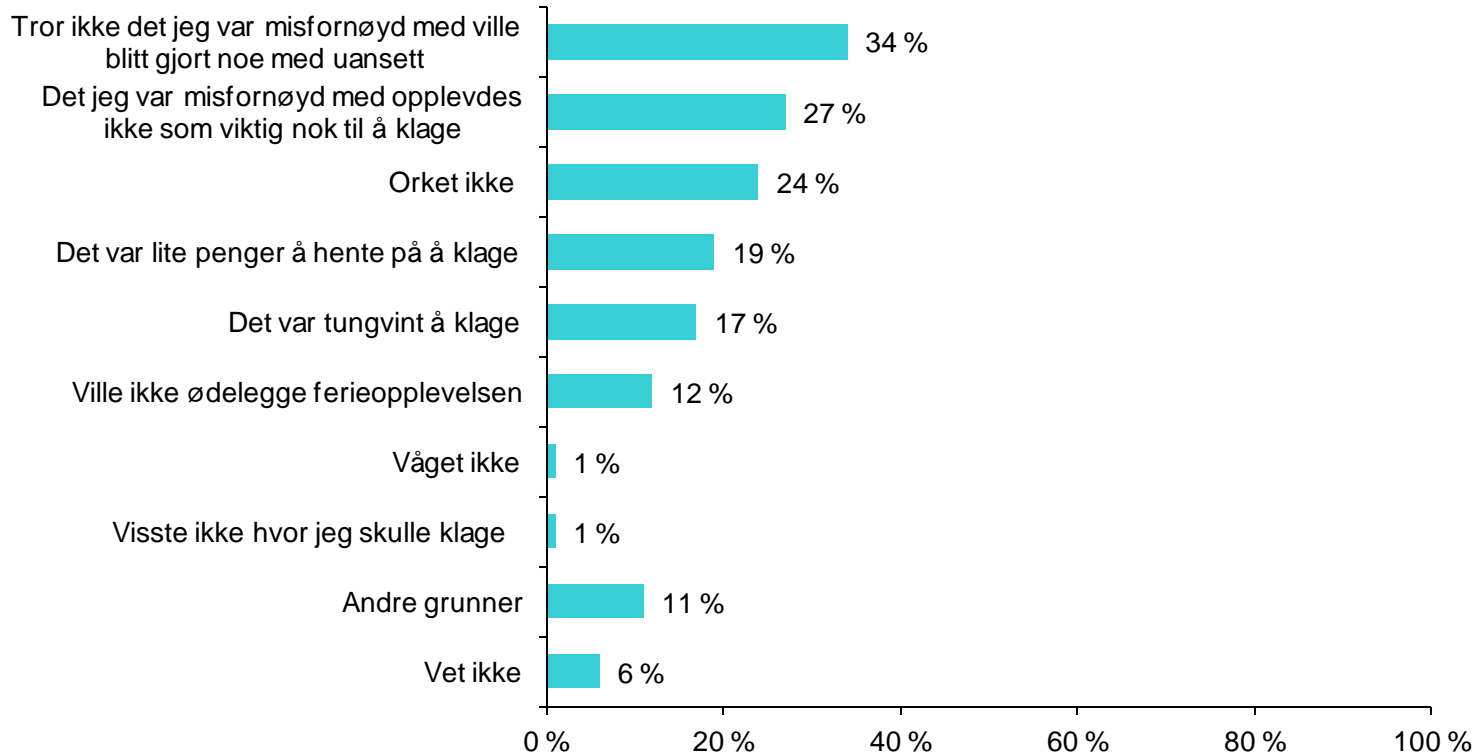
*Klaget du på hotellet sist gang du opplevde å ikke få det du hadde betalt for?  
Vi tenker da på klage rettet til turoperatør, reisebyrå,  
direkte til hotellet eller annen klageinstans.*



Blant de som var misfornøyd med hotellet, men likevel *ikke* klaget, svarer 1 av 3 at årsaken til at de ikke klaget var at de trodde det uansett ikke ville bli gjort noe for å rette opp det de var misfornøyd med. En god del ser også ut til å vegre seg for å klage fordi det de har å klage på ikke oppleves som viktig nok, eller de orker ikke å ta bryet med å klage.



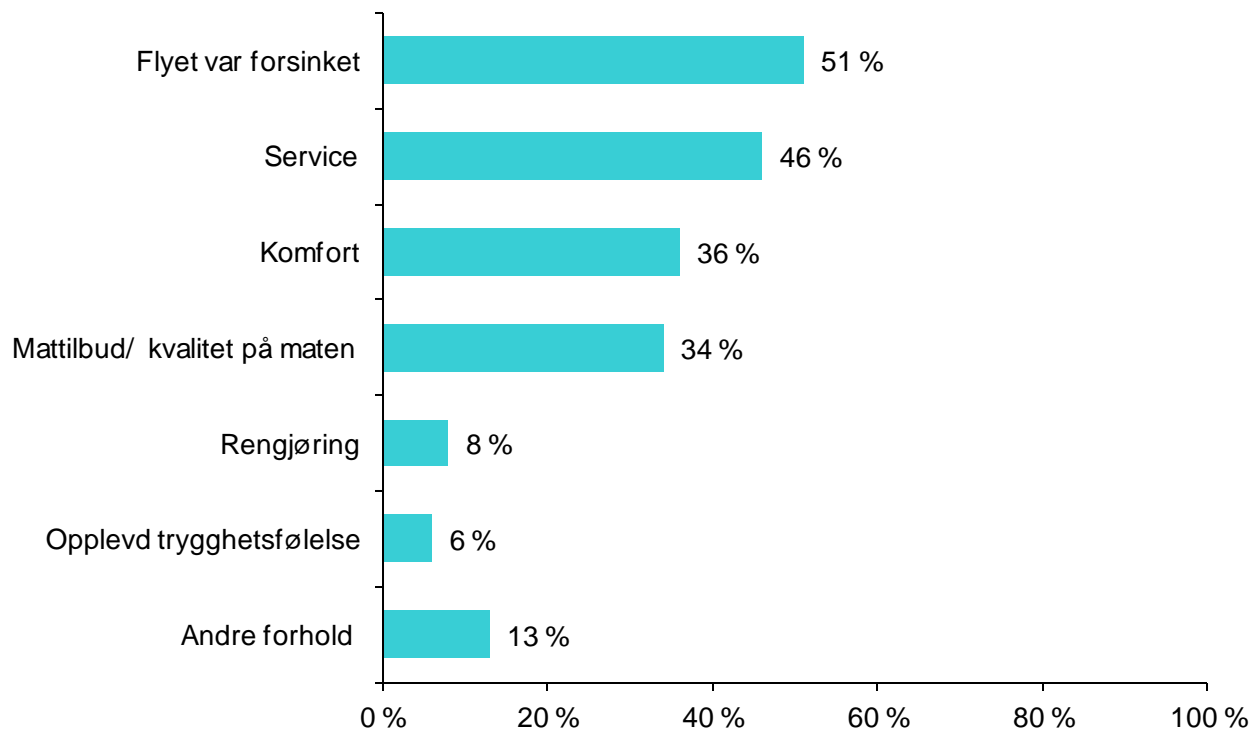
### Hvorfor klaget du ikke på hotellet?



**Misnøye med flyreise:** Halvparten av de som var misfornøyd med flyreisen, oppgir at *flyet var forsinket* som årsaken til sin misnøye. At servicenivået ikke var godt nok nevnes av 46%, og det er også flere enn 1 av 3 som var misfornøyd med komfort eller mattilbudet.



*Hvilke forhold ved flyreisen var du misfornøyd med sist gang du opplevde dette i sommerferien?*

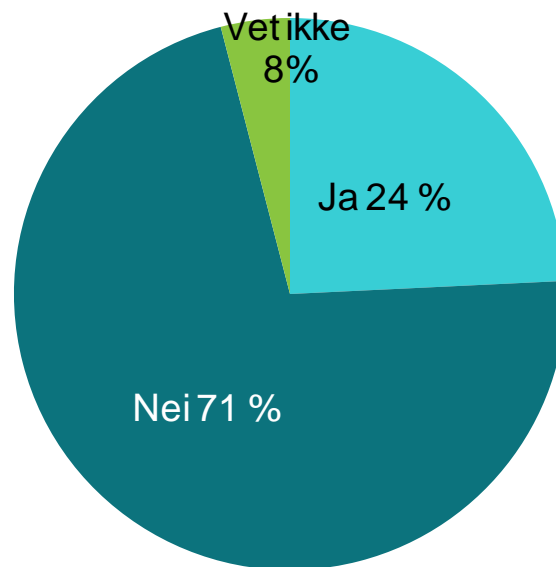




Kun 1 av 4 som var misfornøyd med flyreisen tok seg bryet med å klage. Her ser vi at det var personer i alderen 30-39 år som klaget hyppigst (37 %).



*Klaget du på flyreisen sist gang du opplevde å ikke få det du hadde betalt for?  
Vi tenker da på klage rettet til turoperatør, reisebyrå,  
direkte til flyselskapet eller annen klageinstans.*



Blant de som var misfornøyd med hotellet, men likevel *ikke* klaget, svarer 46% at årsaken til at de ikke klaget var at de trodde det uansett ikke ville bli gjort noe for å rette opp det de var misfornøyd med. 1 av 3 orker å ta bryet med å klage, mens 20% opplever det å klage som tungvint, og lot derfor være.



### Hvorfor klaget du ikke på flyreisen?

