

Befolkningsundersøkelse om betaling ved kjøp på internett

Befolkningsundersøkelse
gjennomført for
Forbrukerrådet /
Forbruker Europa
av Norstat
november 2015

Utvalg og metode



Bakgrunn og formål

Kartlegge forbrukernes kunnskap om rettigheter og erfaringer når det gjelder betaling ved kjøp av varer og tjenester på internett. Tilsvarende undersøkelse ble gjennomført i juni 2014.

Målgruppe

Landsrepresentativt utvalg (internettbefolkning) 18 år+.

Utvalg

Undersøkelsen er gjennomført i Norstats respondentpanel, som består av cirka 83 000 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 i november 2015.

Antall intervju

Totalt 1 001 intervju, hvorav 953 intervju med personer som handler på internett.



Resultater

Oppsummering (1/3)



- De aller fleste med internetttilgang (95 prosent) benytter muligheten til å handle i nettbutikker, men hyppigheten varierer. 1 av 4 kjøper varer eller tjenester på nettet flere ganger i måneden. 9 av 10 som handler på nett oppgir at de har kjøpt varer eller tjenester på norske og/eller utenlandske nettsteder i løpet av de siste 6 måneder. Netthandel er aller mest utbredt i de yngste aldersgruppene. Vi ser at netthandel generelt har blitt litt mer utbredt sammenlignet med målingen i juni 2014.
- Kredittkort er foretrukket betalingsmåte for mange (57 prosent) ved internettkjøp, men vanlig bankkort (35 prosent) og PayPal (32 prosent) benyttes også hyppig. Dette gjelder imidlertid ikke for den yngste aldersgruppen 18-29 år, hvor kun 36 % bruker kredittkort, mens nær 6 av 10 benytter vanlig bankkort/debetkort. Totalt sett benytter 35 prosent vanlig bankkort når de handler på internett, mens 32 prosent betaler med PayPal. Andelen som bruker PayPal er oppe i 47 prosent blant 18-29 åringene. Totalt 1 av 5 benytter faktura som betalingsmåte i netthandel. Bankoverførsel er lite utbredt sammenlignet med de andre betalingsmåtene, og totalt sett oppgir 4 prosent at de benytter seg av dette. Respondentene hadde mulighet til å angi flere svar på spørsmålet om hvordan de vanligvis betaler varer eller tjenester de kjøper på internett. Resultatene er jevnt over på omtrent samme nivå som i 2014-målingen.
- Når man betaler med kredittkort ved internettkjøp, har man bedre rettigheter enn om man betaler med vanlig bankkort (debetkort). Bortimot en tredjedel av de spurte (64 prosent) er klar over dette, og kunnskapsnivået er litt lavere i den yngste aldersgruppen (18-29 år), hvor kun 59 prosent har angitt riktig svar. Totalt 37 prosent har feil oppfatning om forbrukernes rettigheter ved netthandel foretatt med kredittkort sammenlignet med å benytte vanlig bankkort. De ulike svaralternativene ble presentert i tilfeldig rekkefølge for hver respondent.

Spørsmålet ble stilt på samme måte i 2014, men den gangen var det i tillegg mulig å angi manglende oppfatning ved å velge «vet ikke/kan ikke svare», og 23 prosent av respondentene benyttet seg av dette svaralternativet. I 2014 var det 56 prosent som visste at man har bedre rettigheter med kredittkort enn om man betaler med vanlig bankkort.

Oppsummering (2/3)



- Vi presenterte deretter noen utsagn hvor respondentene skulle ta stilling til hvorvidt de ulike påstandene stemmer eller ikke. Utsagnene ble presentert i tilfeldig rekkefølge.
 - Dersom man betaler med kredittkort i en nettbutikk som går konkurs, kan man fremme krav til banken/ kortutsteder. Over halvparten av de spurte har feilaktig eller manglende kunnskap om dette.
 - 2 av 3 er ikke klar over at de har rettigheter overfor banken/ kortutsteder dersom de ikke får tilbake penger for en vare som er kjøpt på internett og deretter returneres. I 2014 var andelen uten bevissthet omkring dette 3 av 4, altså har kunnskapen om denne rettigheten blitt noe mer utbredt siden forrige måling.
 - Bortimot tre fjerdedeler er uvitende om at de ikke har samme rettigheter når de betaler med bankoverførsel som når de betaler med kort ved internettkjøp.
 - 62 prosent, omtrent samme andel som i 2014, har en feilaktig oppfatning om at de har samme rettigheter uavhengig av betalingsmåte ved internettkjøp.
- I forbindelse med netthandel kan man støte på ulike problemer, deriblant svindel, feil og mangler, at man ikke mottar det man har bestilt eller at nettbutikken går konkurs. Flere enn 4 av 10 (43 prosent) som handler på nett har opplevd ett eller flere av disse problemene én eller gjentatte ganger. Det er en økning siden forrige måling i 2014, hvor andelen som rapporterte om problemer var 38 prosent.
 - 13 prosent av de spurte, tilsvarende nærmere en halv million nordmenn har opplevd svindel i forbindelse med netthandel. Dette innebærer en underliggende vekst på bortimot to tredjedeler sammenlignet med sist vi undersøkte dette, i juni 2014.

Oppsummering (3/3)

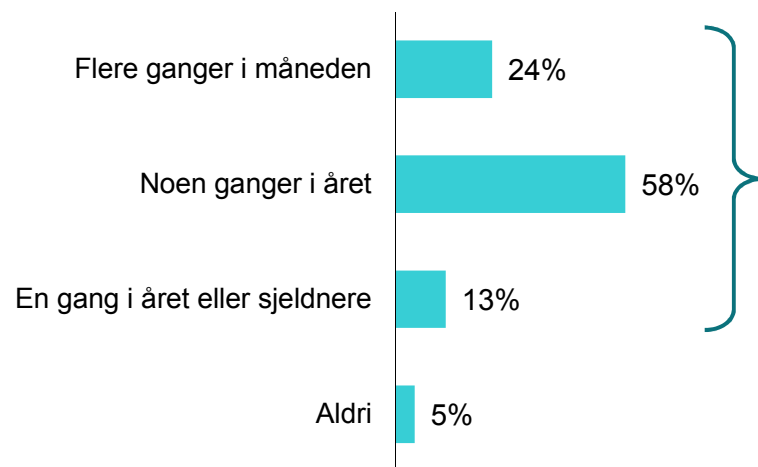


- 3 av 10 har opplevd feil eller mangler med varen/ tjenesten i forbindelse med internettkjøp.
- Flere enn 1 av 5 har opplevd å ikke motta varer/ tjenester de kjøpte på internett.
- 3 prosent har blitt utsatt for at nettbutikken de handlet i gikk konkurs.
- Blant de som har opplevd problemer i forbindelse med netthandel har kun 17 prosent fremmet krav overfor banken eller kortselskapet. Det er på nivå med forrige måling, hvor andelen var 16 prosent.
- Majoriteten unnlot altså å fremme krav overfor banken eller kortselskapet da de opplevde problemer. En tredjedel av disse kundene oppgir som årsak at «det var snakk om et lite beløp». 13 prosent svarer at de var usikker på rettighetene sine. 6 prosent ordnet selv opp med nettbutikken, og en like stor andel opplevde at nettbutikken ordnet opp i problemet.
- De fleste som faktisk valgte å fremme et krav fikk en form for hjelp, men 14 prosent opplevde at banken avviste kravet deres.
- Alt i alt fikk flere enn 8 av 10 medhold i kravet sitt hos bank eller kortselskap.
- Vi kan fortsatt konkludere med at en stor andel nordmenn har generelt liten kunnskap om hvilke rettigheter som gjelder for betaling ved internettkjøp, og at mange som handler på nett opplever ulike problemer i forbindelse med netthandel. På den positive siden ser vi at de som fikk problemer og fremmet krav overfor banken eller kortselskapet, stort sett får medhold i sine krav.

De fleste handler på internett, men hyppigheten varierer. 1 av 4 kjøper varer eller tjenester på nettet flere ganger i måneden. 9 av 10 som handler på nett oppgir at de har kjøpt varer eller tjenester på norske og/eller utenlandske nettsteder i løpet av det siste halvåret.

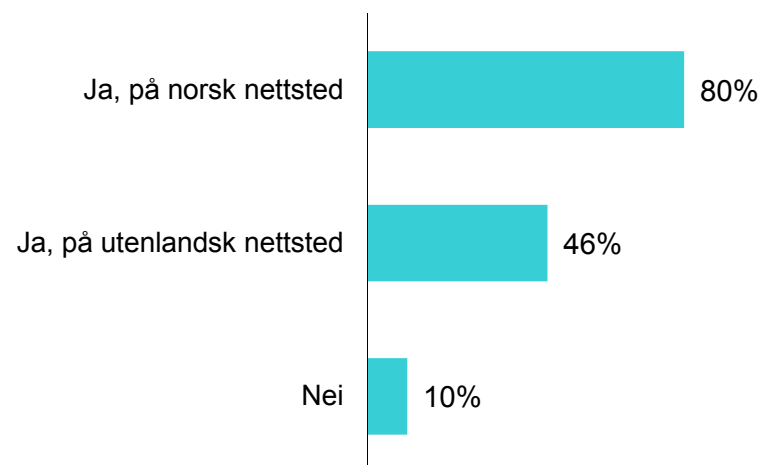


Omtrent hvor ofte kjøper du varer eller tjenester på internett?



Base: 1 001 intervju.

Har du kjøpt varer eller tjenester på internett i løpet av de siste 6 måneder?

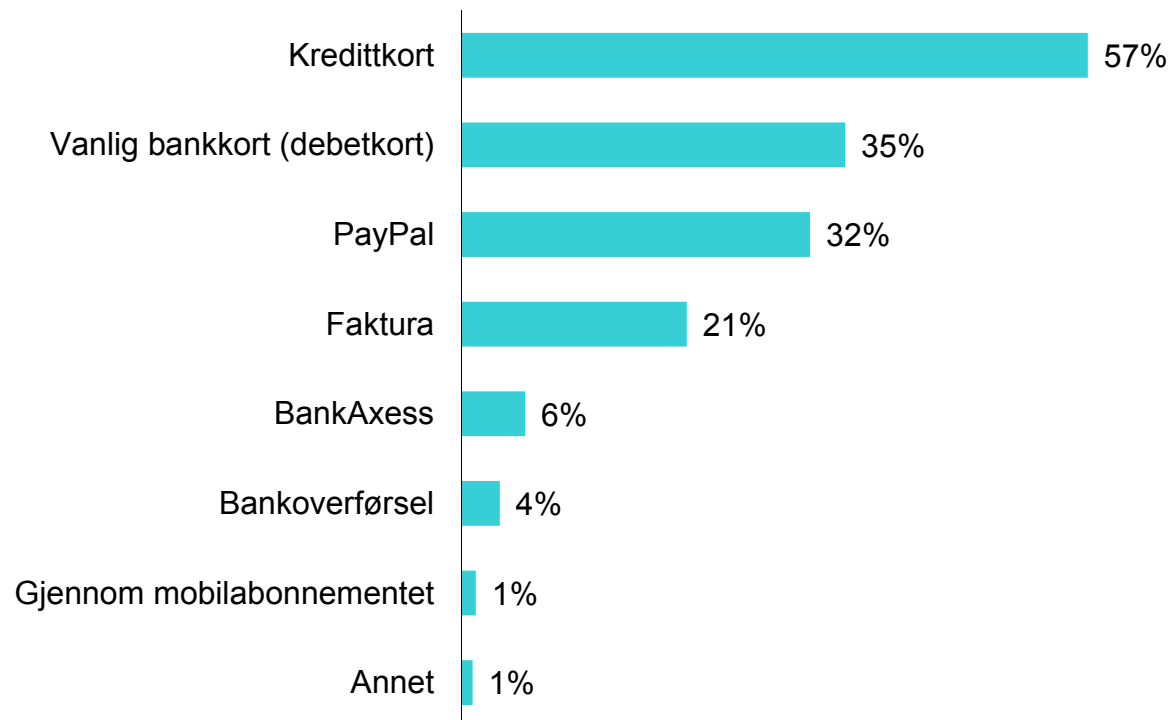


Base: 953 intervju.
Filter: Handler på internett.

Kredittkort er foretrukket betalingsmåte for mange ved internettkjøp, men vanlig bankkort og PayPal benyttes også hyppig.



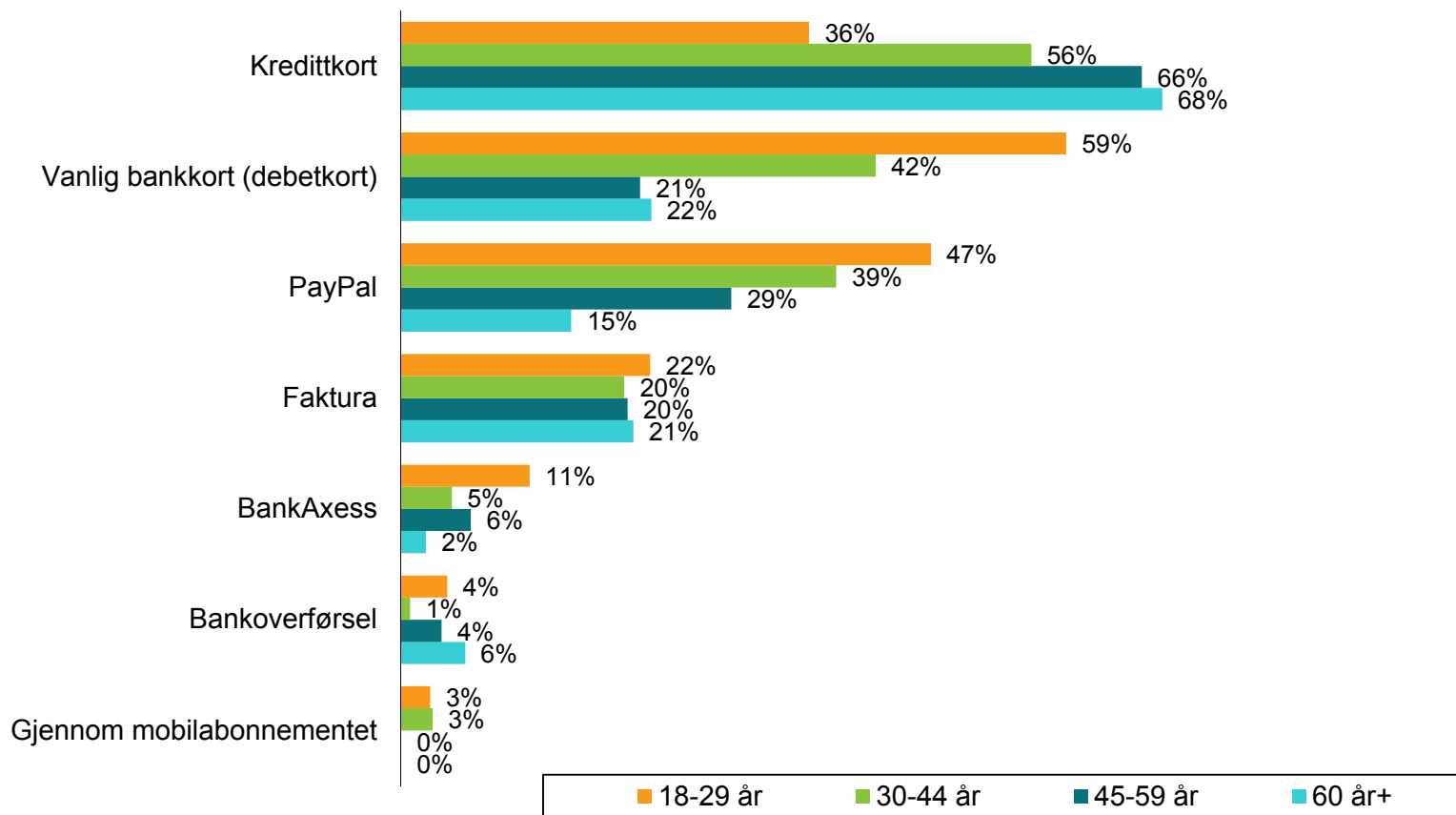
*Hvordan betaler du vanligvis når du kjøper varer eller tjenester på internett?
(mulig å angi flere svar)*



Foretrukket betalingsmåte ved internettkjøp fordelt på aldersgrupper.



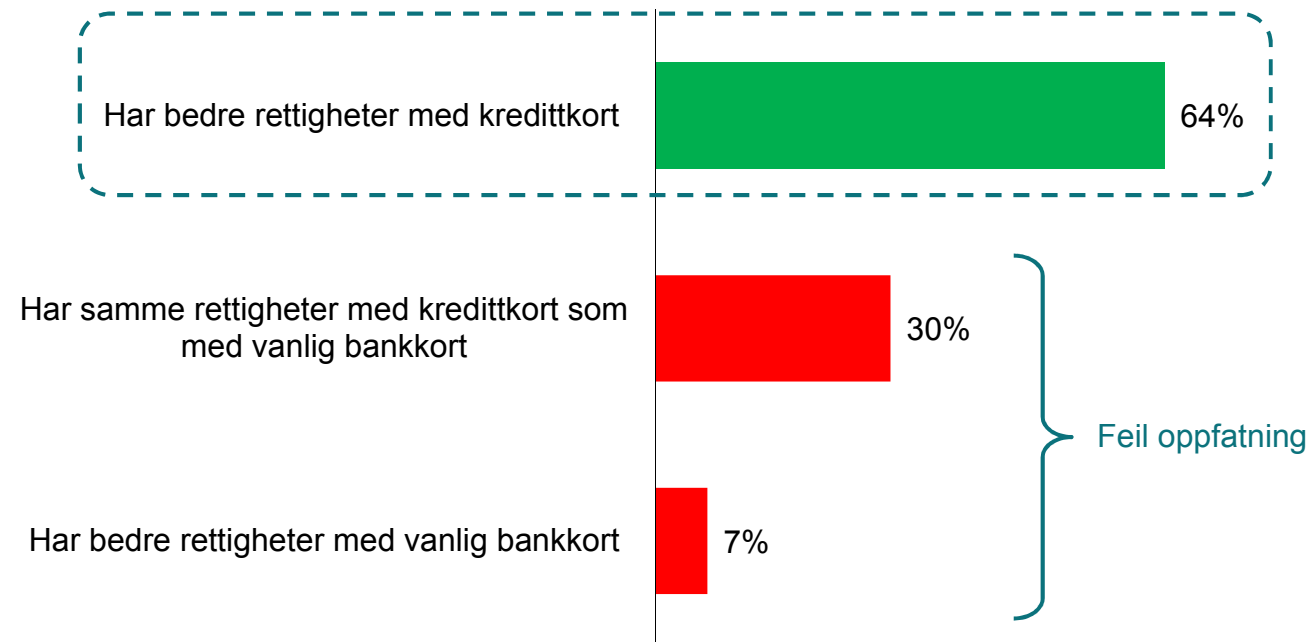
*Hvordan betaler du vanligvis når du kjøper varer eller tjenester på internett?
(mulig å angi flere svar)*



37 prosent har feil oppfatning om sine rettigheter ved netthandel foretatt med kredittkort sammenlignet med å benytte vanlig bankkort*.



Tror du det er noen forskjell på dine rettigheter når du kjøper varer eller tjenester på internett og betaler med kredittkort, sammenlignet med når du betaler med vanlig bankkort (debetkort)?

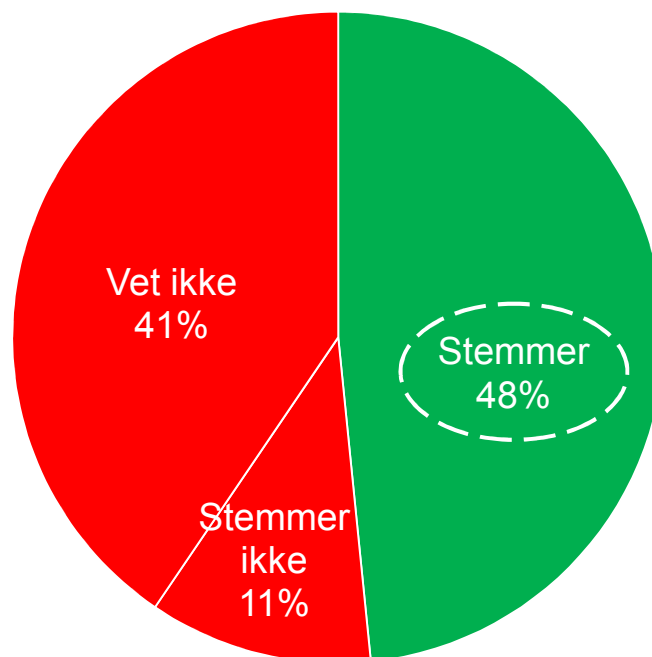


*Base: 1 001 intervju. *Spørsmålet ble stilt på samme måte i 2014, men da var det i tillegg mulig å svare «vet ikke/kan ikke svare, og 23 prosent av respondentene benyttet seg av dette svaralternativet.*

Dersom man betaler med kredittkort i en nettbutikk som går konkurs, kan man fremme krav til banken/ kortutsteder. Over halvparten av de spurte har feilaktig eller manglende kunnskap om dette.



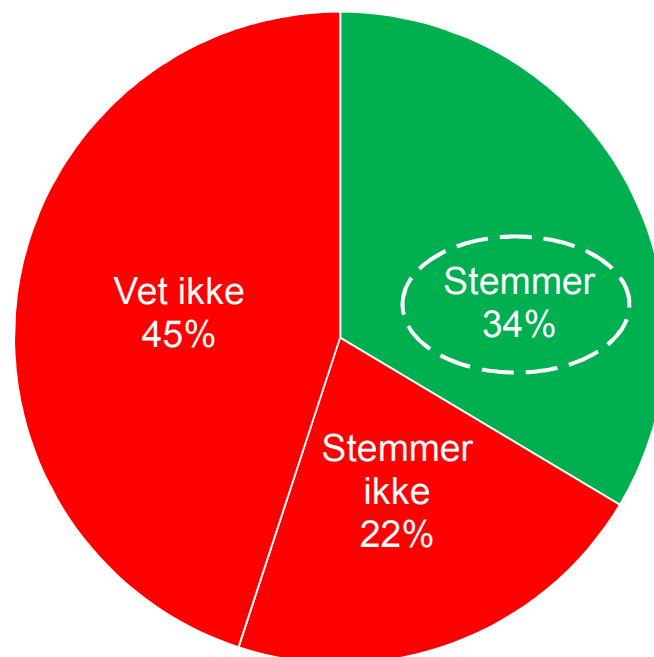
Påstand: Hvis jeg betaler med kredittkort i en nettbutikk, og butikken går konkurs, kan jeg fremme krav om at banken/ kortutsteder tar det økonomiske tapet.



2 av 3 er ikke klar over at de har rettigheter overfor banken/ kortutsteder dersom de ikke får tilbake penger for en vare som er kjøpt på internett og deretter returneres.



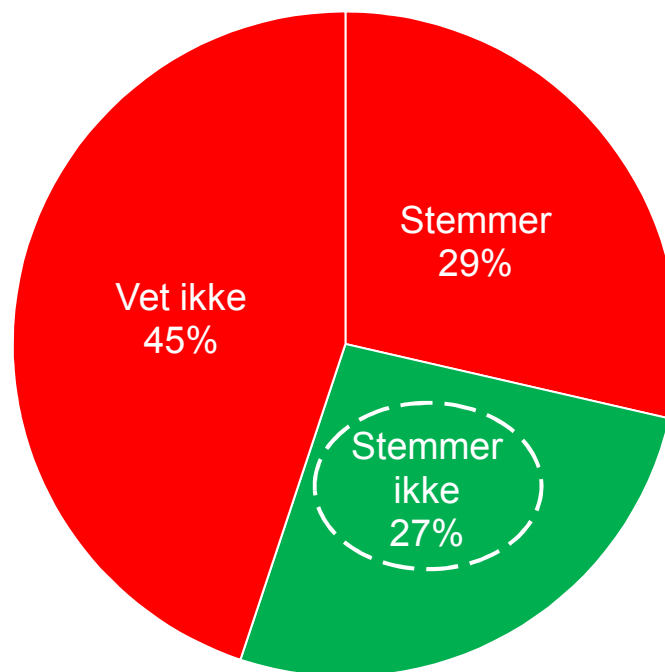
Påstand: Hvis jeg returnerer en vare jeg har kjøpt på internett, og selger ikke betaler tilbake kostnaden for varen, kan jeg få tilbake beløpet ved å klage til banken/ kortutsteder.



Bortimot tre fjerdedeler er uvitende om at de ikke har samme rettigheter når de betaler med bankoverførsel som når de betaler med kort ved internettkjøp.



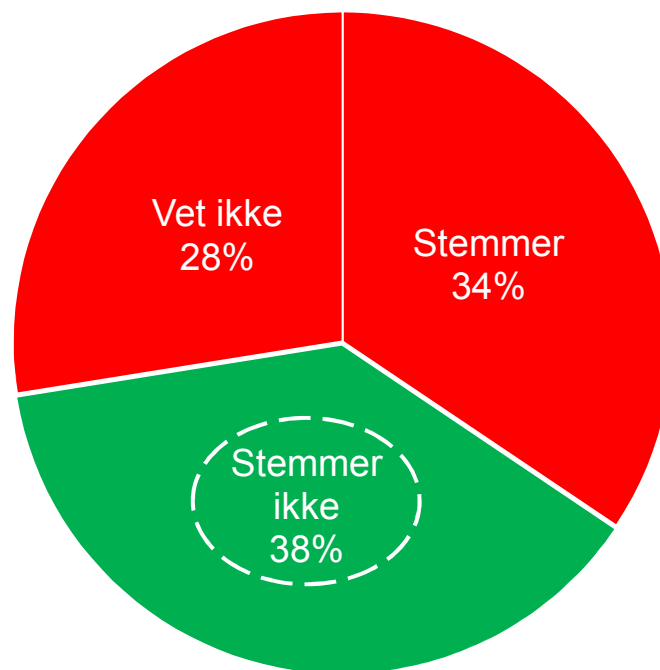
Påstand: *Hvis jeg kjøper en vare eller tjeneste på internett og betaler med bankoverførsel, har jeg samme rettigheter som når jeg betaler med kort.*



Flere enn 6 av 10 har en feilaktig oppfatning om at de har samme rettigheter uavhengig av betalingsmåte ved internettkjøp.



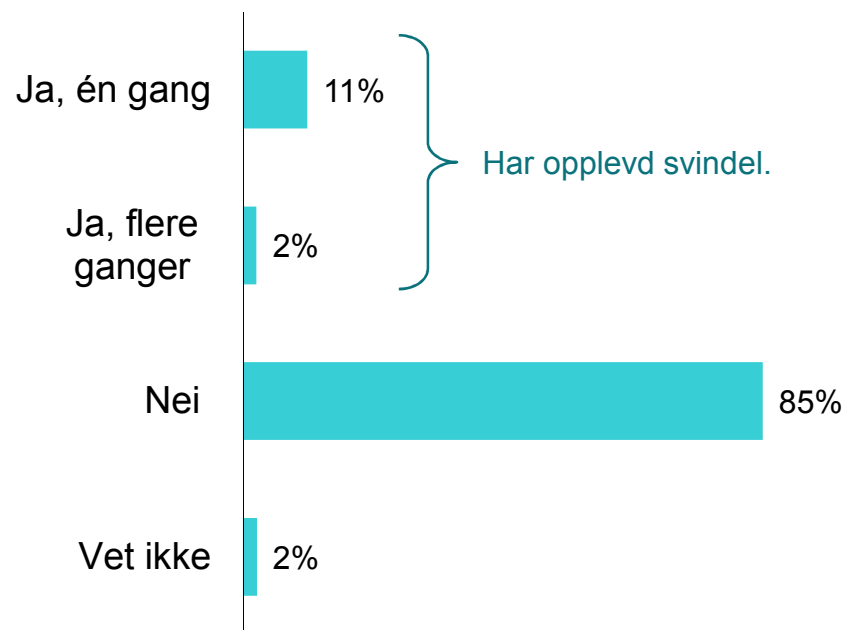
Påstand: Hvis jeg kjøper en vare eller tjeneste på internett, har jeg samme rettigheter uavhengig av hvordan jeg betaler.



13 prosent av de spurte, tilsvarende bortimot en halv million nordmenn har blitt rammet av svindel i forbindelse med netthandel.



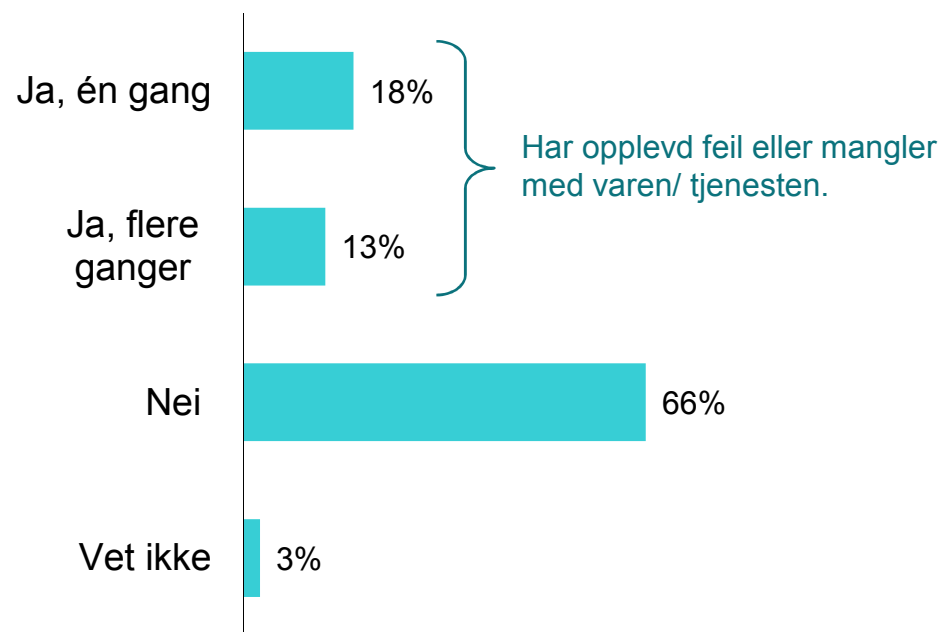
I forbindelse med netthandel, har du noen gang opplevd svindel?



3 av 10 har opplevd feil eller mangler med varen/ tjenesten i forbindelse med internettkjøp.



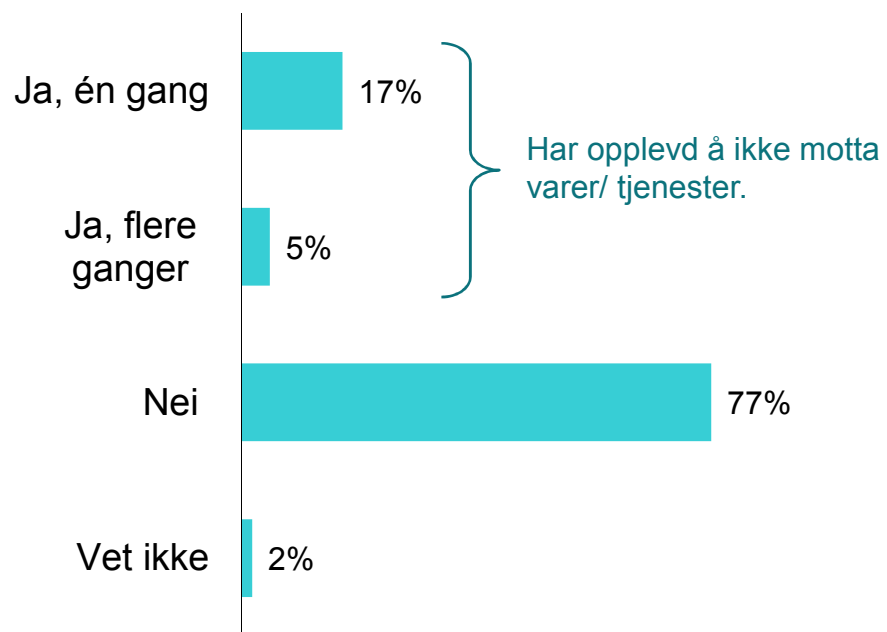
I forbindelse med netthandel, har du noen gang opplevd feil eller mangler med varen/ tjenesten



Flere enn 1 av 5 har opplevd å ikke motta varer eller tjenester de kjøpte på internett.



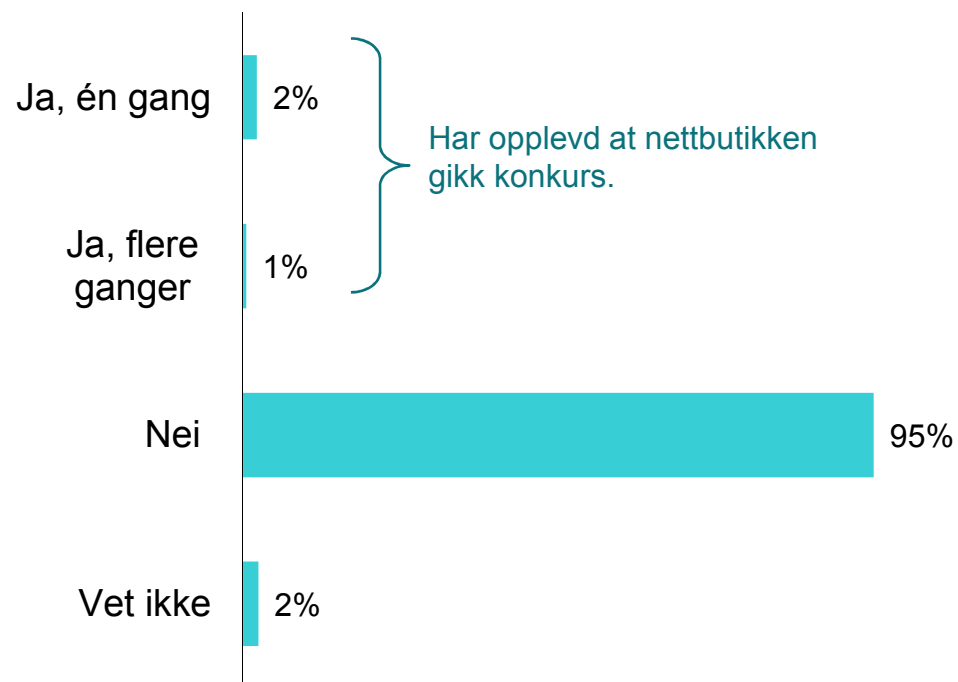
I forbindelse med netthandel, har du noen gang opplevd at du ikke mottok varen/ tjenesten?



3 prosent har blitt utsatt for at nettbutikken de handlet i gikk konkurs.



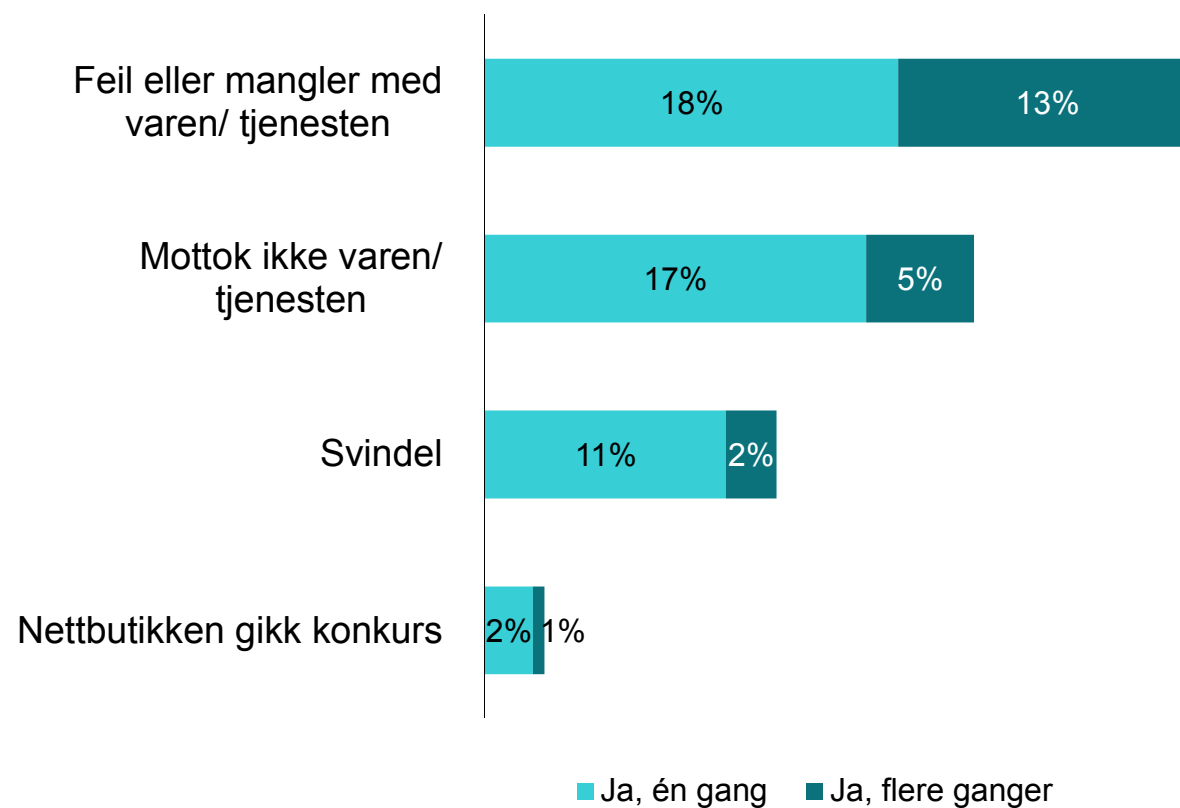
I forbindelse med netthandel, har du noen gang opplevd at nettbutikken gikk konkurs?



Totalt sett har flere enn 4 av 10 opplevd ulike problemer relatert til netthandel.



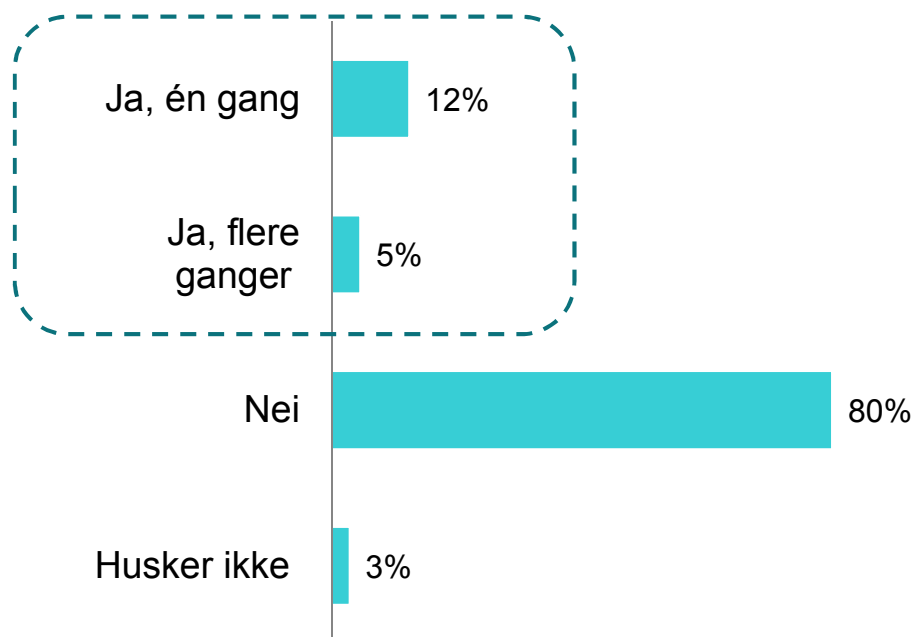
I forbindelse med netthandel, har du noen gang opplevd følgende:



Blant de som har opplevd problemer i forbindelse med netthandel har kun 17 prosent fremmet krav overfor banken eller kortselskapet.



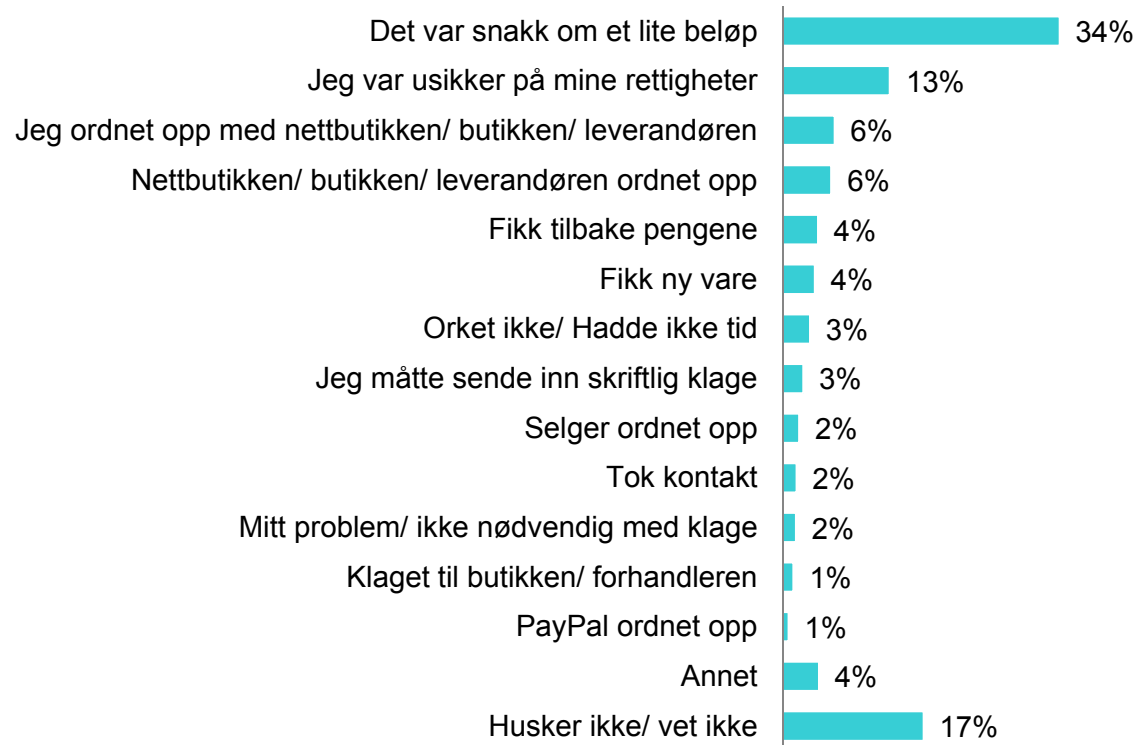
Du har svart at du har opplevd problemer i forbindelse med netthandel. Har du noen gang fremmet krav overfor banken/ kortselskapet på grunn av dette?



1 av 3 lot være å fremme krav overfor banken eller kortselskapet da de opplevde problemer i forbindelse med netthandel fordi det kun var snakk om et lite beløp.



Hvorfor valgte du å ikke fremme krav overfor banken/ kortselskapet da du opplevde problem i forbindelse med netthandel?



De fleste fikk en form for hjelp da de fremmet et krav, men 14 prosent opplevde at banken avviste kravet deres.



Hva var bankens/ kortselskapets umiddelbare tilbakemelding sist gang du fremmet et krav?



Blant de som fremmet krav ovenfor banken eller kortselskapet, fikk flere enn 8 av 10 medhold i kravet sitt.



Fikk du medhold i kravet ditt hos banken/ kortselskapet?

