



FORBRUKERRÅDET

Befolkningsundersøkelse om betaling ved kjøp på internett

Befolkningsundersøkelse gjennomført
for Forbrukerrådet/ Forbruker Europa
av Norstat juni 2014

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.

Målgruppe

Landsrepresentativt utvalg 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 kvoteres 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 perioden 2.–10. juni 2014.

Antall intervju

Totalt 1 000 intervju.



Resultater

Oppsummering (1/2)



- De fleste med tilgang til internett benytter muligheten til å handle på nettet, men hyppigheten varierer, og avtar med økt alder. 9 av 10 som handler på internett oppgir at de har kjøpt varer eller tjenester på norske og/eller utenlandske nettsteder i løpet av det siste halvåret.
- Totalt sett ser vi at nær 6 av 10 (58 %) vanligvis betaler med kredittkort når de handler på internett, og kredittkort ser dermed ut til å være foretrukket betalingsmåte ved internettkjøp. Dette gjelder imidlertid ikke for den yngste aldersgruppen (18-29 år), hvor kun 36 % bruker kredittkort, mens 65 % benytter vanlig bankkort (debetkort). Andelen som benytter vanlig bankkort er 37 % på totalnivå. Totalt sett betaler 28 % med PayPal, mens andelen er oppe i 46 % blant 18-29 åringene. Bankoverførsel er lite utbredt sammenlignet med de andre betalingsmåtene, og totalt sett oppgir 5 % 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.
- Når man betaler med kredittkort ved internettkjøp, har man bedre rettigheter enn om man betaler med vanlig bankkort (debetkort). Dette er det bare drøyt halvparten (56 %) av de spurte som er klar over, og kunnskapsnivået er lavere i den yngste aldersgruppen (18-29 år), hvor kun 45 % har angitt riktig svar. Totalt sett har 44 % feil oppfatning eller ingen formening om sine rettigheter ved netthandel foretatt med kredittkort sammenlignet med å benytte vanlig bankkort. De ulike svaralternativene ble presentert i tilfeldig rekkefølge for hver respondent.
- 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.
 - 3 av 4 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.

Oppsummering (2/2)

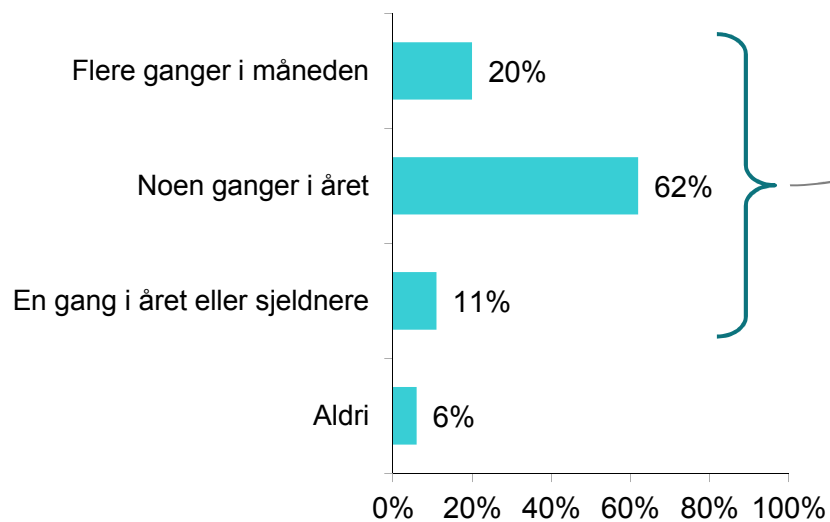


- Kun 1 av 4 er klar over at de ikke har samme rettigheter når de betaler med bankoverførsel som når de betaler med kort ved internettkjøp.
- 63 % har en feilaktig oppfatning om at de har samme rettigheter uavhengig av betalingsmåte ved internettkjøp.
- I forbindelse med netthandel kan man støte på ulike problemer, deriblant svindel, feil og mangler, at man ikke mottar det man har bestilt eller at nettbutikken går konkurs. Bortimot 4 av 10 som handler på nett har opplevd ett eller flere av disse problemene én eller flere ganger.
 - 8 % av de spurte, tilsvarende en kvart million nordmenn har blitt rammet av svindel i forbindelse med netthandel.
 - 3 av 10 har opplevd feil eller mangler med varen/ tjenesten i forbindelse med internettkjøp.
 - 14 % har opplevd å ikke motta varer/ tjenester de kjøpte på internett.
 - 2 % har blitt utsatt for at nettbutikken de handlet i gikk konkurs.
- Blant de som har opplevd problemer i forbindelse med netthandel har kun 16 % fremmet krav overfor banken eller kortselskapet.
- Blant de som fremmet krav overfor bank eller kortselskap, opplevde kun 1 av 10 at banken avviste kravet deres.
- Alt i alt fikk flere enn 8 av 10 medhold i kravet sitt hos bank eller kortselskap.
- Vi kan konkludere med at en stor andel nordmenn har generelt liten kunnskap om hvilke rettigheter som gjelder for betaling ved internettkjøp, og 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 fikk medhold i sine krav.

De fleste handler på internett, men hyppigheten varierer.
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.

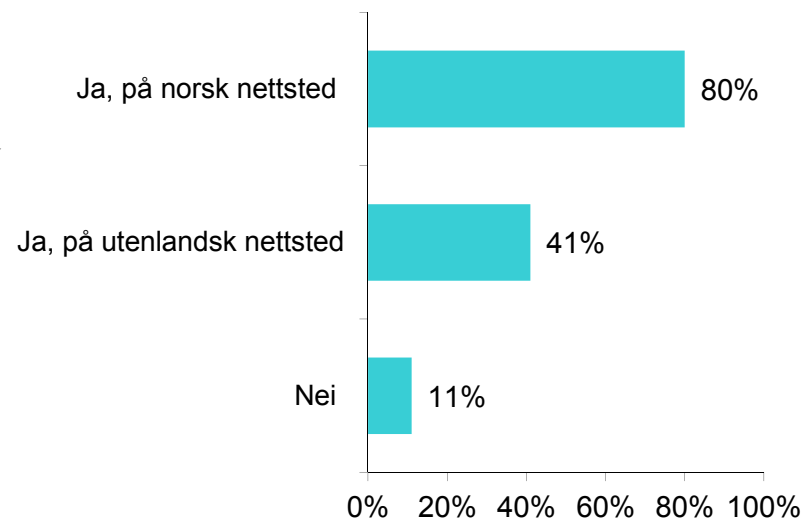


Omtrent hvor ofte kjøper du varer eller tjenester på internett?



Base: 1 000 intervju.

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



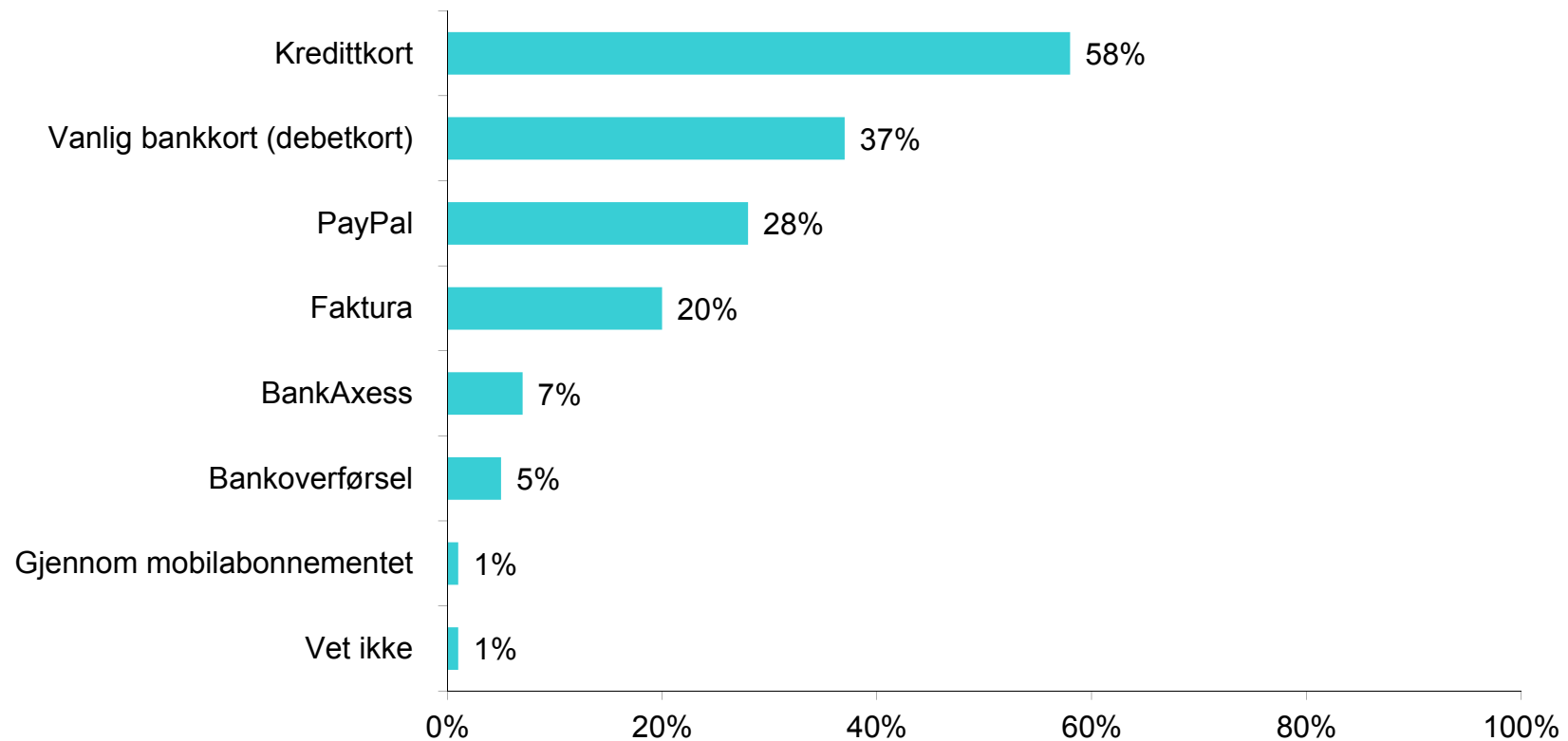
Base: 935 intervju.

Filter: Handler på internett.

Kredittkort ser ut til å være foretrukket betalingsmåte ved internettkjøp.



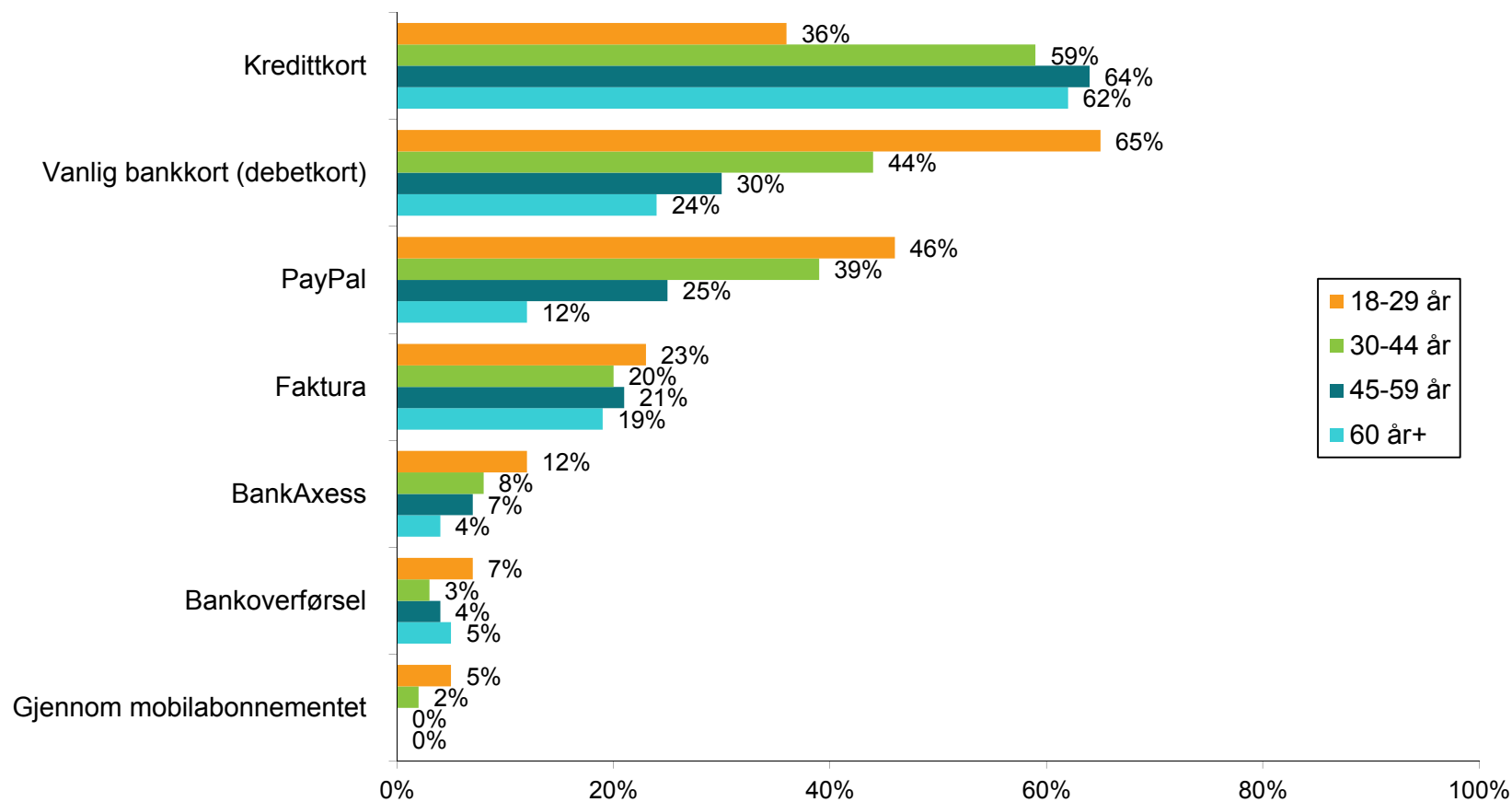
*Hvordan betaler du vanligvis når du kjøper varer eller tjenester på internett?
(mulig å angi flere svar)*



Foretrukket betalingsmåte ved internettkjøp fordelt på aldersgrupper.



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

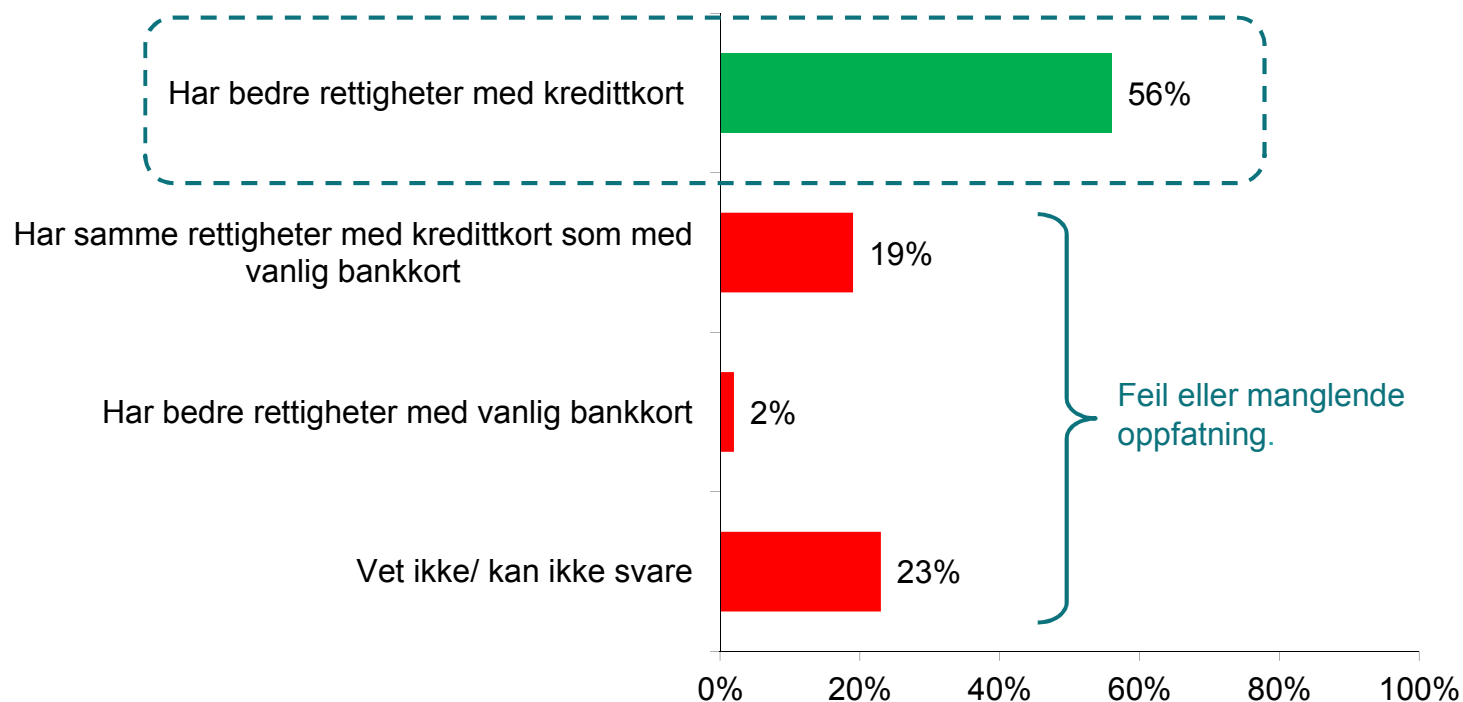


Base: 935 intervju. Filter: Handler på internett.

44 % har feil oppfatning eller ingen formening om sine rettigheter ved netthandel foretatt med kredittkort sammenlignet med å benytte vanlig bankkort.



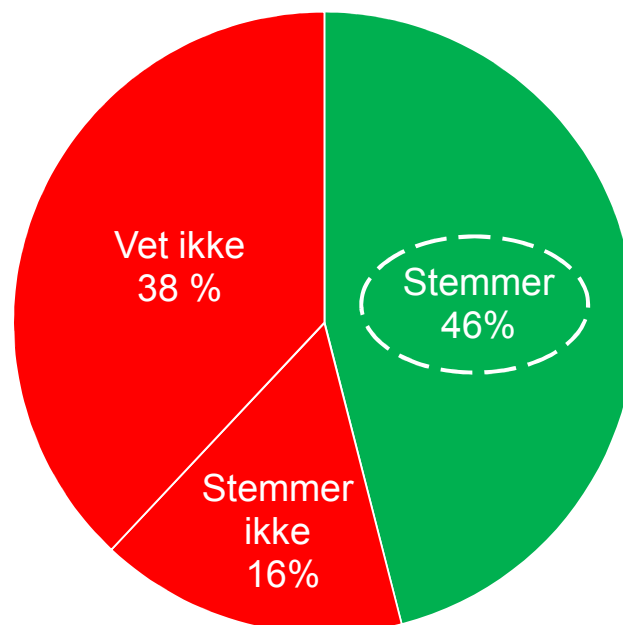
Tror du det er noen forskjell på dine rettigheter når du kjøper varer eller tjenester på internett og betaler med kredittkort, sammenlignet med når du betaler med vanlig bankkort (debetkort)?



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.



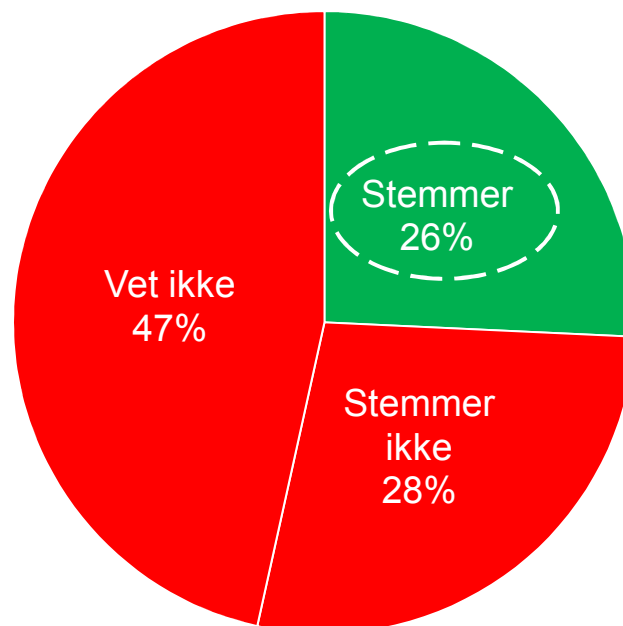
Påstand: Hvis jeg betaler med kredittkort i en nettbutikk, og butikken går konkurs, kan jeg fremme krav om at banken/ kortutsteder tar det økonomiske tapet.



3 av 4 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.



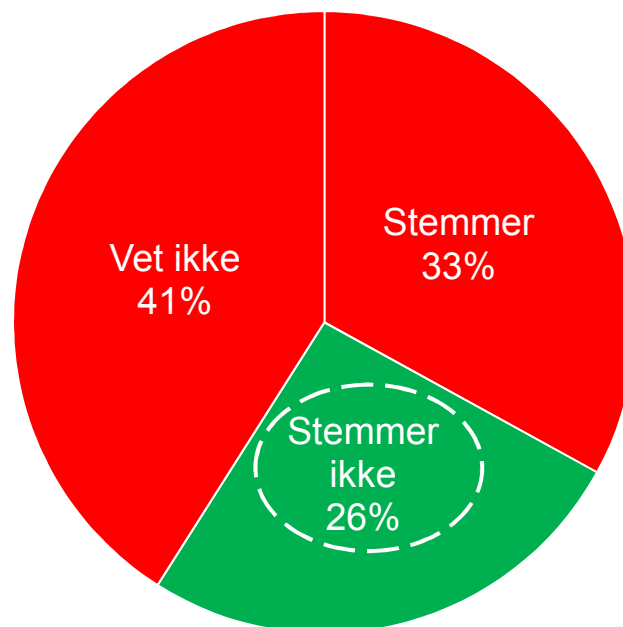
Påstand: Hvis jeg returnerer en vare jeg har kjøpt på internett, og selger ikke betaler tilbake kostnaden for varen, kan jeg få tilbake beløpet ved å klage til banken/ kortutsteder.



Kun 1 av 4 er klar over at de ikke har samme rettigheter når de betaler med bankoverførsel som når de betaler med kort ved internettkjøp.



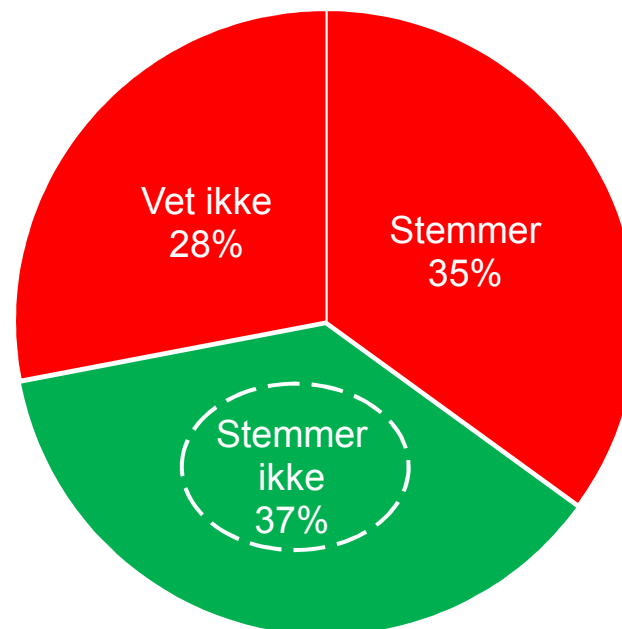
Påstand: *Hvis jeg kjøper en vare eller tjeneste på internett og betaler med bankoverførsel, har jeg samme rettigheter som når jeg betaler med kort.*



63 % har en feilaktig oppfatning om at de har samme rettigheter uavhengig av betalingsmåte ved internettkjøp.



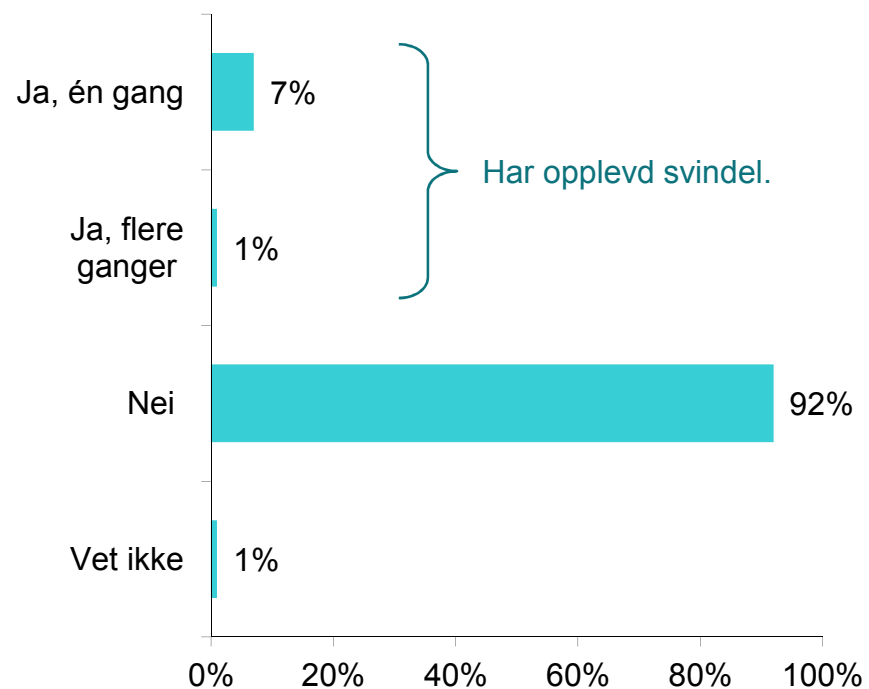
Påstand: Hvis jeg kjøper en vare eller tjeneste på internett, har jeg samme rettigheter uavhengig av hvordan jeg betaler.



8 % av de spurte, tilsvarende en kvart million nordmenn har blitt rammet av svindel i forbindelse med netthandel.



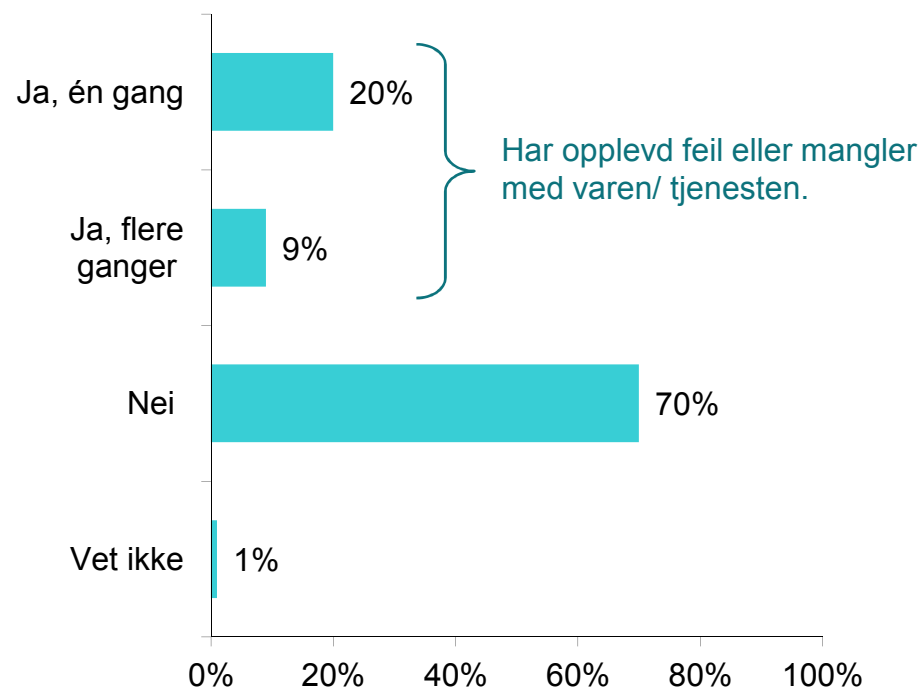
I forbindelse med netthandel, har du noen gang opplevd svindel?



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



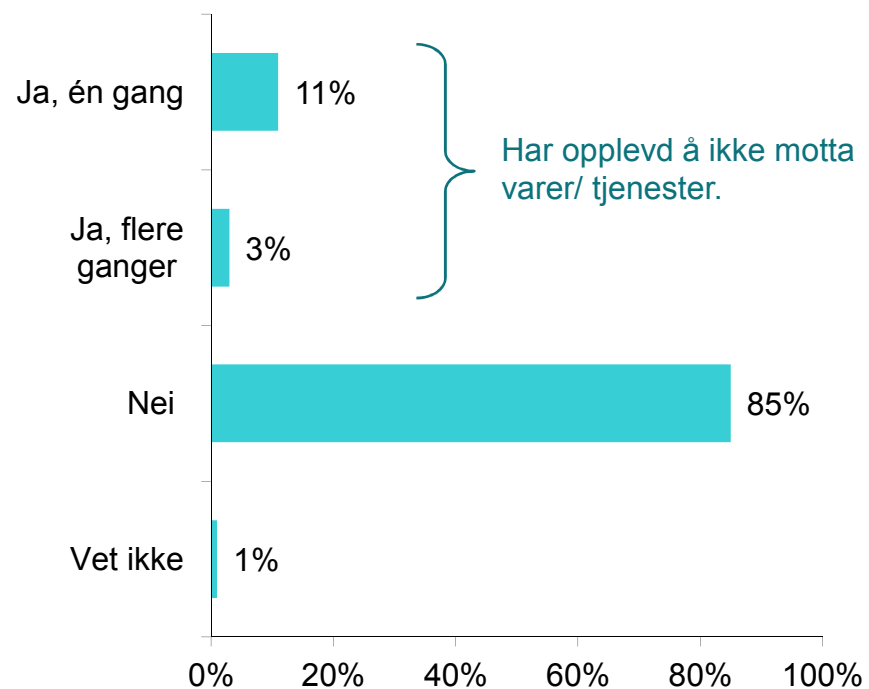
I forbindelse med netthandel, har du noen gang opplevd feil eller mangler med varen/ tjenesten



14 % har opplevd å ikke motta varer/ tjenester de kjøpte på internett.



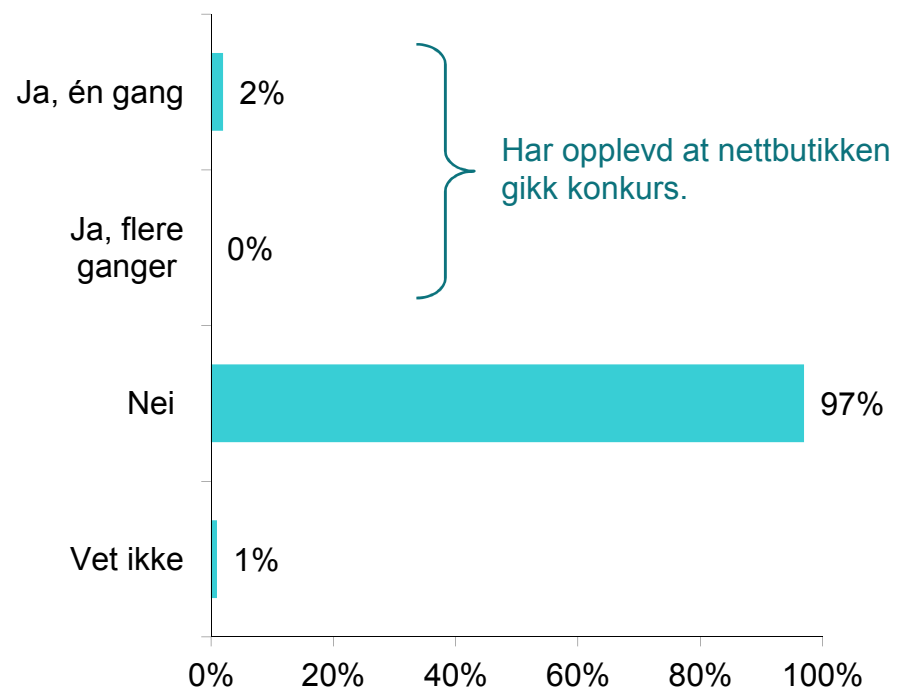
I forbindelse med netthandel, har du noen gang opplevd at du ikke mottok varen/ tjenesten?



2 % har blitt utsatt for at nettbutikken de handlet i gikk konkurs.



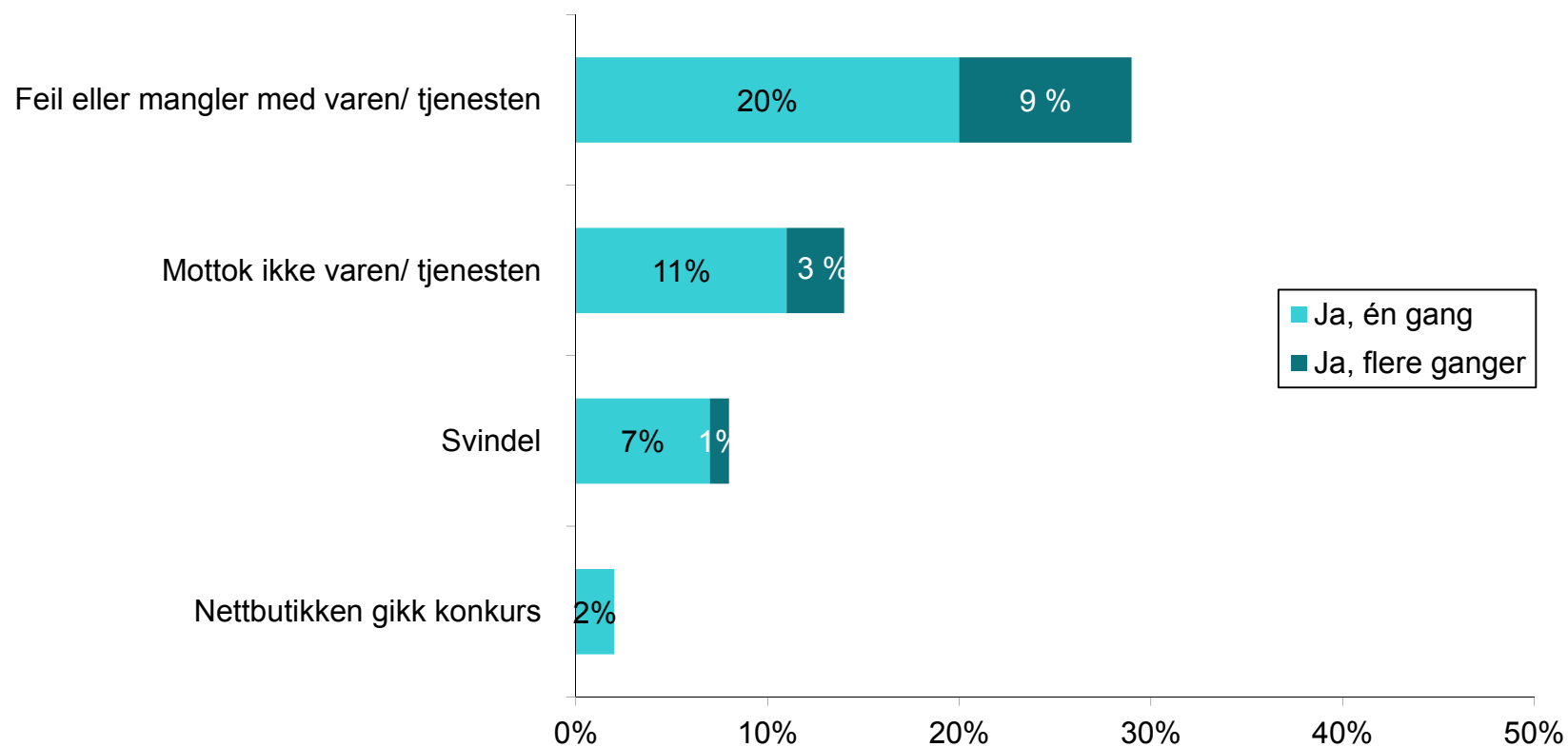
I forbindelse med netthandel, har du noen gang opplevd at nettbutikken gikk konkurs?



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



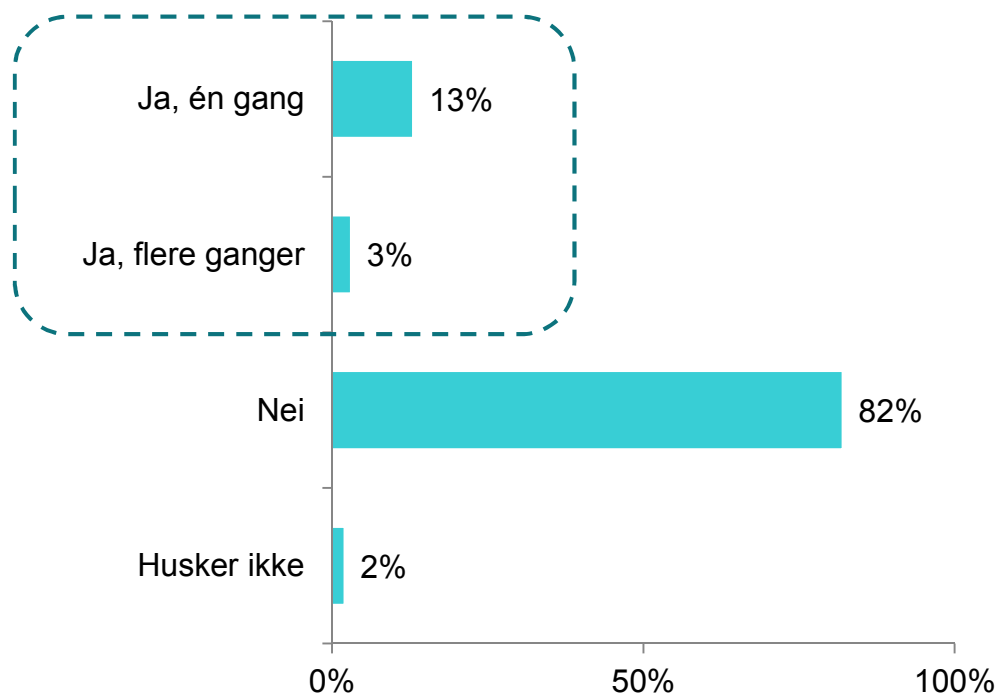
I forbindelse med netthandel, har du noen gang opplevd følgende:



Blant de som har opplevd problemer i forbindelse med netthandel har kun 16 % fremmet krav overfor banken eller kortselskapet.



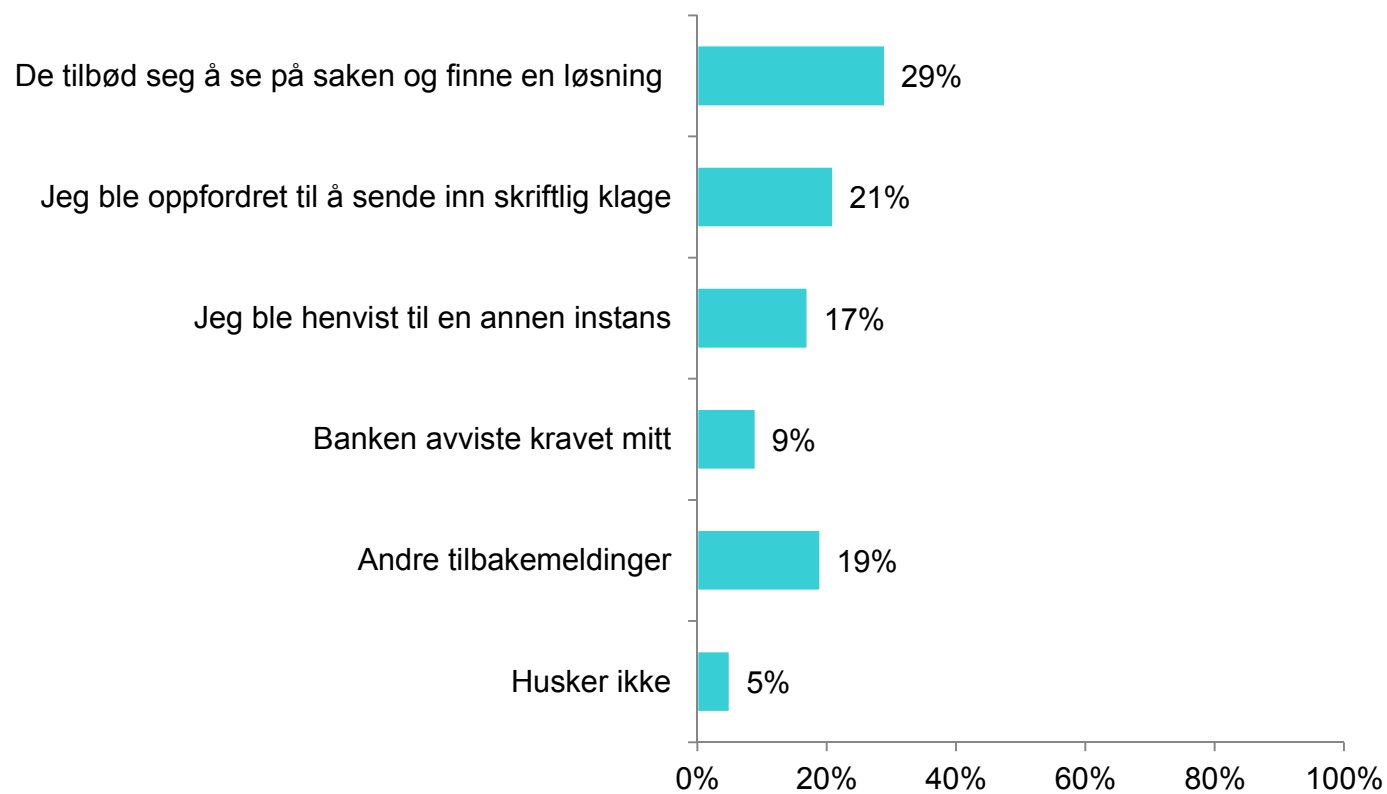
Du har svart at du har opplevd problemer i forbindelse med netthandel. Har du noen gang fremmet krav overfor banken/ kortselskapet på grunn av dette?



Kun 1 av 10 opplevde at banken avviste kravet deres.



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

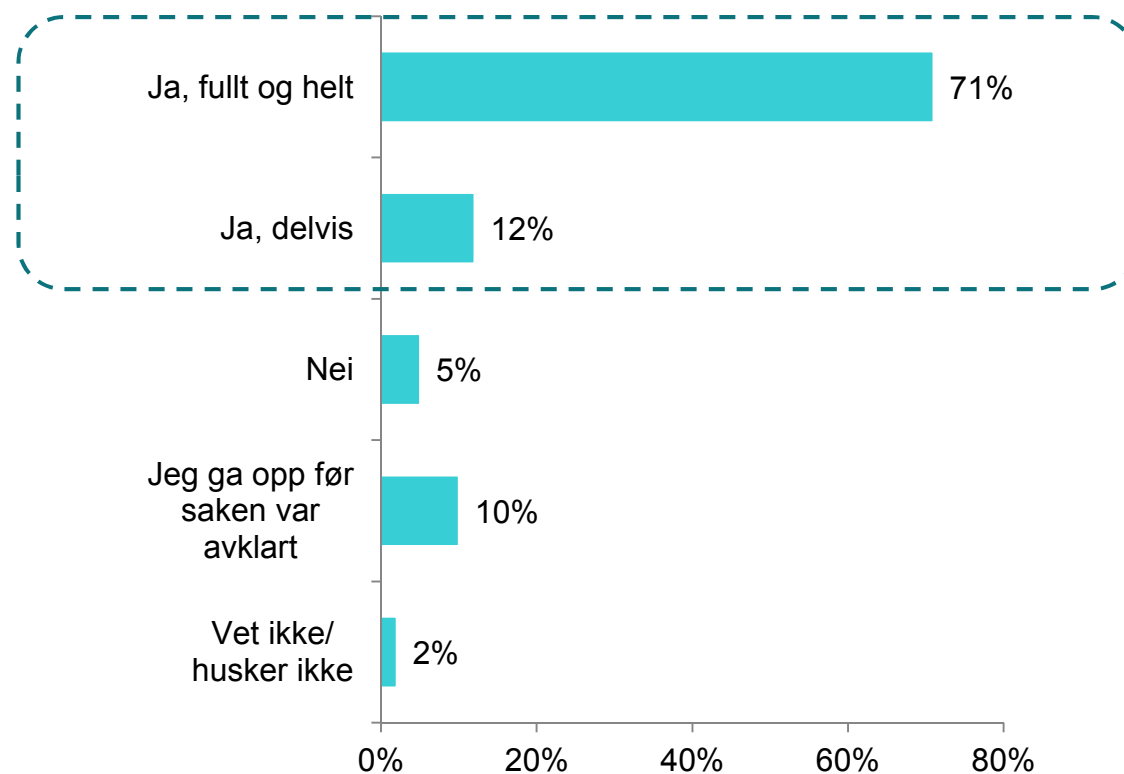


Base: 58 intervju. Filter: Har fremmet krav overfor banken/ kortselskapet.

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?



Base: 58 intervju. Filter: Har fremmet krav overfor banken/ kortselskapet.