



Undersøkelse om inkasso og betaling

*Befolkningsundersøkelse gjennomført for Forbrukerrådet
av TNS Gallup, januar 2016*

Utvalg og metode

Bakgrunn og formål

Formålet med undersøkelsen er å kartlegge forbrukernes kunnskap om inkasso samt deres erfaring med og opplevelse av uberettigede regninger og påfølgende inkasso. Uberettigede regninger og påfølgende inkassovarsler knytter seg til varer eller tjenester forbrukerne mener de ikke har bestilt, bestillinger/kjøp som involverer feilleveringer eller feil beløp, samt mangelfulle varer og tjenester. Dersom man lar være å betale en regning, vil man etter hvert få varsel om inkasso. Inkasso betyr å kreve inn penger for regninger som ikke er betalt innen fristen, og kan foretas av den opprinnelige selgeren eller et inkassobyrå.

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 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 5.–12. februar 2016.

Antall intervju

1001.





Resultater



Oppsummering (1/2)

Innledningsvis fikk respondentene følgende introduksjon til temaet: *Dersom man lar være å betale en regning, vil man etter hvert få varsel om inkasso. Inkasso betyr å kreve inn penger for regninger som ikke er betalt innen fristen, og kan foretas av den opprinnelige selgeren eller et inkassobyrå.*

- Vi presenterte deretter noen utsagn om inkasso og betaling, hvor alle respondentene skulle ta stilling til hvorvidt de ulike påstandene stemmer eller ikke. Utsagnene ble presentert i tilfeldig rekkefølge.
 - Man trenger kun å betale en regning dersom man har inngått en avtale om å kjøpe noe. 35 prosent av de spurte har feilaktig eller manglende kunnskap om dette.
 - For å kunne kreve betaling, må selger bevise at det er inngått en avtale om kjøp. 1 av 4 spurte er ikke klar over dette.
 - Man får ikke varig betalingsanmerkning dersom man ikke betaler et inkassokrav man mottar, men to av tre spurte er uvitende om dette. Blant de yngste respondentene (18–29 år) er det kun 2 av 10 som kan angi korrekt svar.
 - Flere enn tre av fire er ikke klar over at inkassoprosessen stopper dersom de protesterer på inkassokravet. Blant 18–29-åringene er det kun 16 prosent som har riktig kunnskap om dette.
 - Halvparten av de spurte vet ikke at det finnes en klageordning på inkassobyråer. Blant de som er eldre enn 60 år, er det kun 4 av 10 som er klar over klageordningen.
- Totalt 28 prosent av de spurte har i løpet av de tre siste årene fått regninger de opplever som uberettiget. Andelen varierer med alder og er høyest i aldersgruppen 45–59 år (35 prosent), og lavest blant de som er over 60 år (17 prosent).
- Nær 4 av 10 (38 prosent) som fikk regninger de opplevde som uberettiget, hevder de ikke hadde kjøpt eller bestilt noe. En av fire mente de ikke skulle betale regningen fordi beløpet var feil, mens 17 prosent svarer at det var feil eller mangler ved varen/tjenesten. 14 prosent fikk ikke det de hadde kjøpt eller bestilt, og mente av den grunn at regningen var uberettiget.



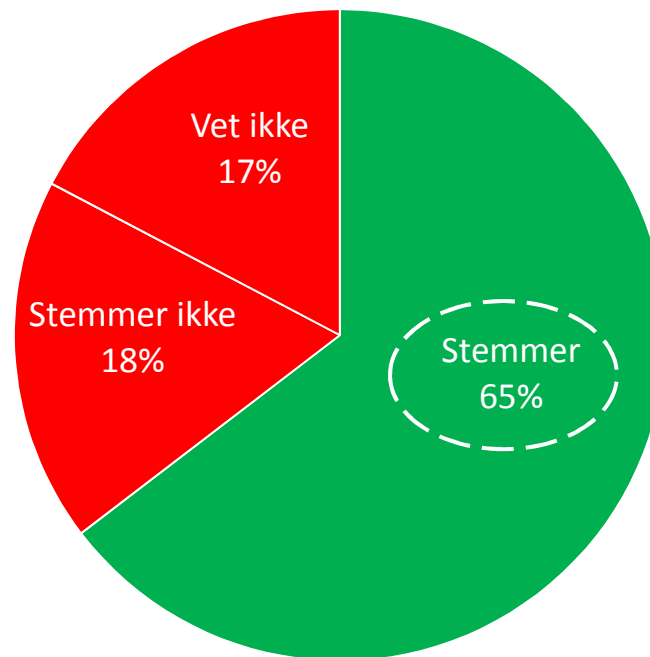
Oppsummering (2/2)

- Av regningene som ble opplevd som uberettiget, gjaldt 13 prosent abonnement på helsekost, toalettartikler eller lignende, mens 7 prosent var knyttet til håndverkertjenester på bolig, og 6 prosent dreide seg om tv-, data- og mobilspill.
- 9 av 10 som fikk regninger de opplevde som uberettiget, klaget på regningen til selger. De fleste klaget pr. telefon og/eller e-post.
- 2 av 3 som klaget til selger på regninger de opplevde som uberettiget, ble enige med selger og fikk avsluttet saken.
- Ikke alle klaget til selger på regningen, men vi har kun 19 intervju med personer som unnlot å klage til selger selv om de opplevde regningen som uberettiget. Årsakene disse oppgir er at de var usikre på rettighetene sine, de ønsket ikke å bruke tid på det, de syntes det var ubehagelig, og det var snakk om små beløp. Noen nevnte svindel, mens andre bare lot være å betale.
- Kun et mindretall opplevde at saken ble sendt til inkasso, men blant disse var det færre enn 4 av 10 som kjente til rettighetene sine omkring inkasso. Resultatene på dette og de to neste spørsmålene er basert på kun 29 intervju, og resultatene må tolkes med forsiktighet.
- Omtrent halvparten av de som fikk saken sin sendt til inkasso, reagerte med sinne da de mottok inkassokravet. Enkelte ble fortvilet eller engstelige, mens andre igjen var likegyldige eller syntes det var uproblematisk å motta inkassokravet.
- Én av tre som fikk saken sin sendt til inkasso, klaget både til selger og inkassobyrå, og en like stor andel betalte regningen. Enkelte klaget enten kun til inkassobyrået eller kun til selger, mens bare et mindretall lot være å foreta seg noe.
- Blant de som fikk saken sin sendt til inkasso, men ikke betalte regningen, gikk omtrent én av tre saker videre til forlikrådet. Det er kun 19 intervju som ligger til grunn i dette spørsmålet, og resultatet må kun anses som en indikasjon.



Man trenger kun å betale en regning dersom man har inngått en avtale om å kjøpe noe. 35 prosent av de spurte har feilaktig eller manglende kunnskap om dette.

Påstand: *Jeg trenger bare å betale en regning når jeg har inngått avtale om å kjøpe noe.*

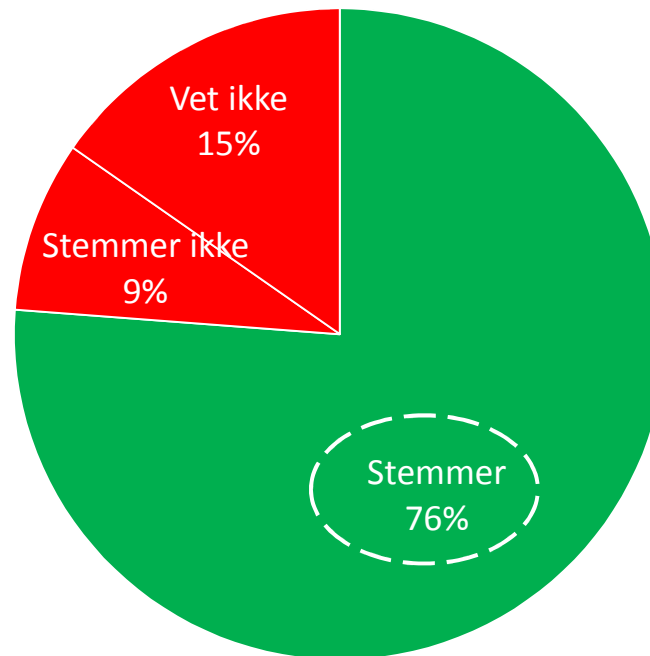


Base: 1001 intervju.



For å kunne kreve betaling, må selger bevise at det er inngått en avtale om kjøp. 1 av 4 spurte er ikke klar over dette.

Påstand: *Selger må bevise at det er inngått en avtale om kjøp for å kunne kreve betaling av meg.*

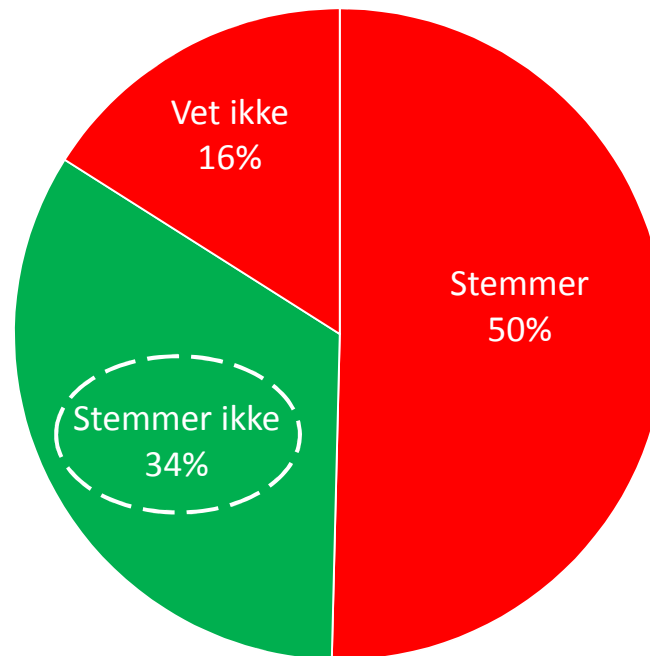


Base: 1001 intervju.



Man får ikke varig betalingsanmerkning dersom man ikke betaler et inkassokrav man mottar, men to av tre spurte er uvitende om dette.

Påstand: Hvis jeg får et inkassokrav, og ikke betaler, får jeg en varig betalingsanmerkning.

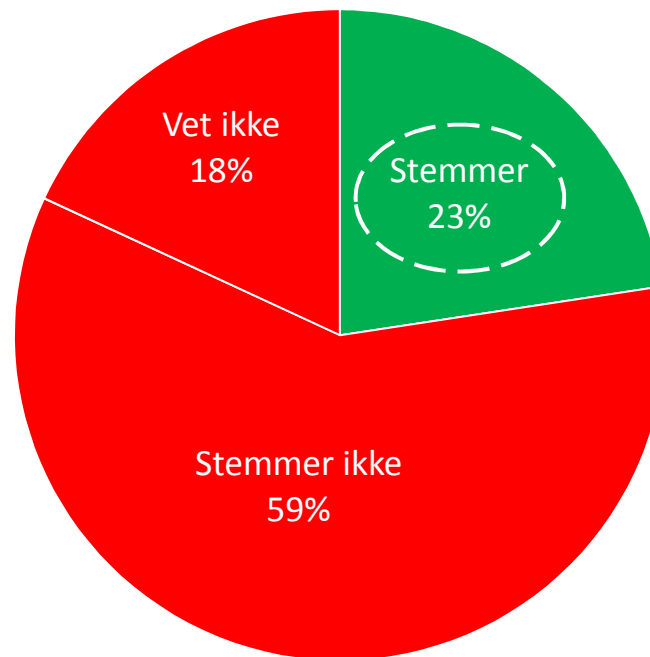


Base: 1001 intervju.



Flere enn tre av fire er ikke klar over at inkassoprosessen stopper dersom de protesterer på inkassokravet.

Påstand: Hvis jeg protesterer på inkassokravet, vil inkassoprosessen stoppe.

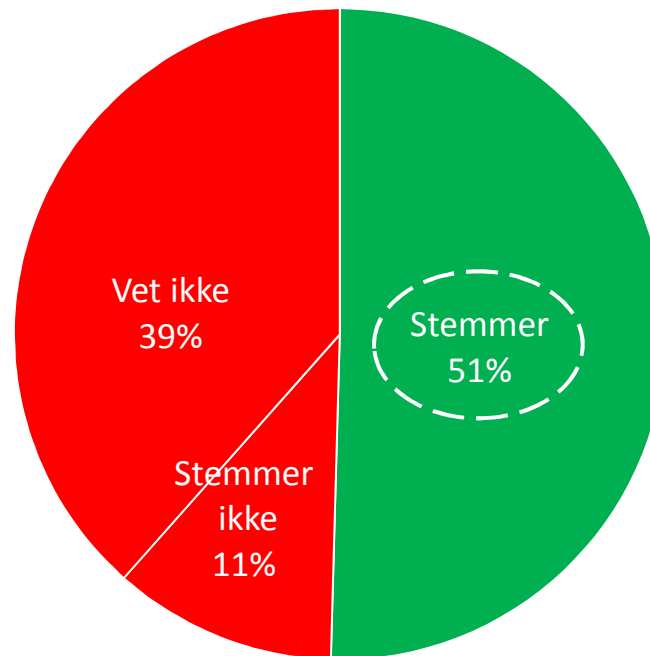


Base: 1001 intervju.



Halvparten av de spurte vet ikke at det finnes en klageordning på inkassobyråer.

Påstand: Hvis jeg er misfornøyd med inkassobyrået, finnes det en klageordning.

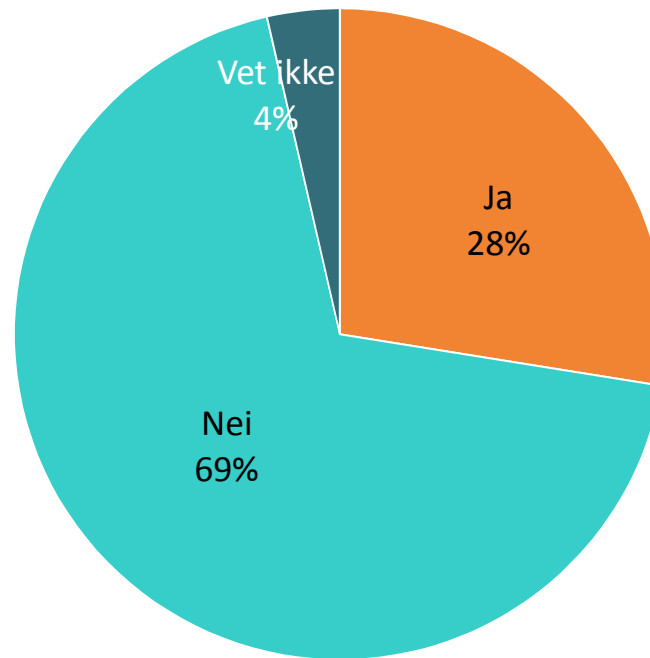


Base: 1001 intervju.



28 prosent av de spurte har fått regninger de opplever som uberettiget.

Har du i løpet av de siste tre årene fått en eller flere regninger du mente du ikke skulle betale?

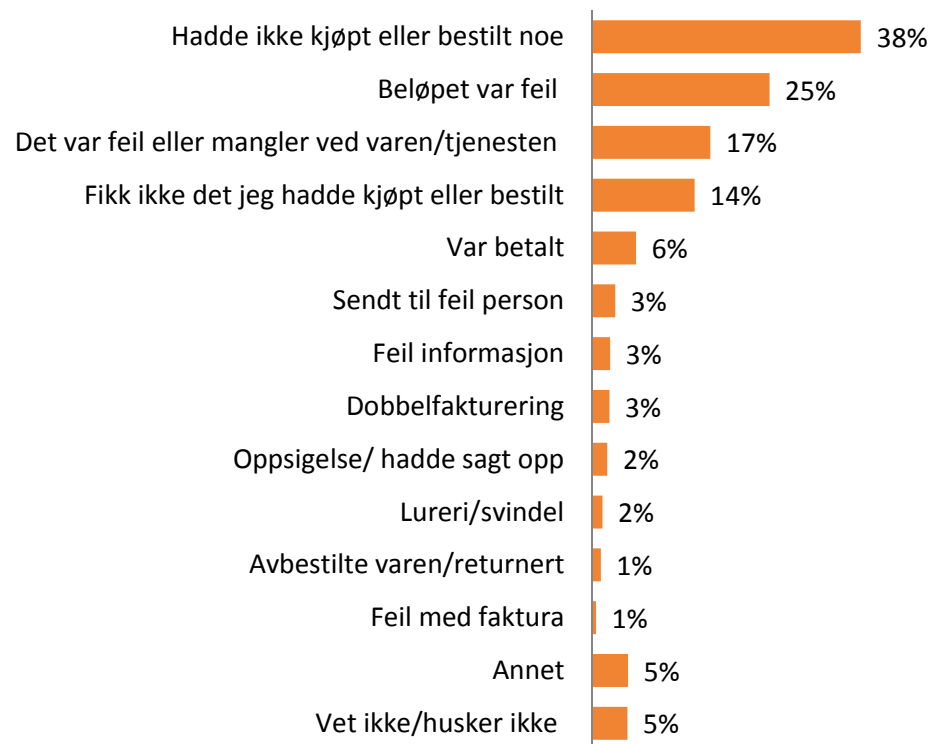


Base: 1001 intervju.



Nær 4 av 10 som fikk regninger de opplevde som uberettiget, hevder de ikke hadde kjøpt eller bestilt noe.

Hvorfor mente du at du ikke skulle betale regningen?

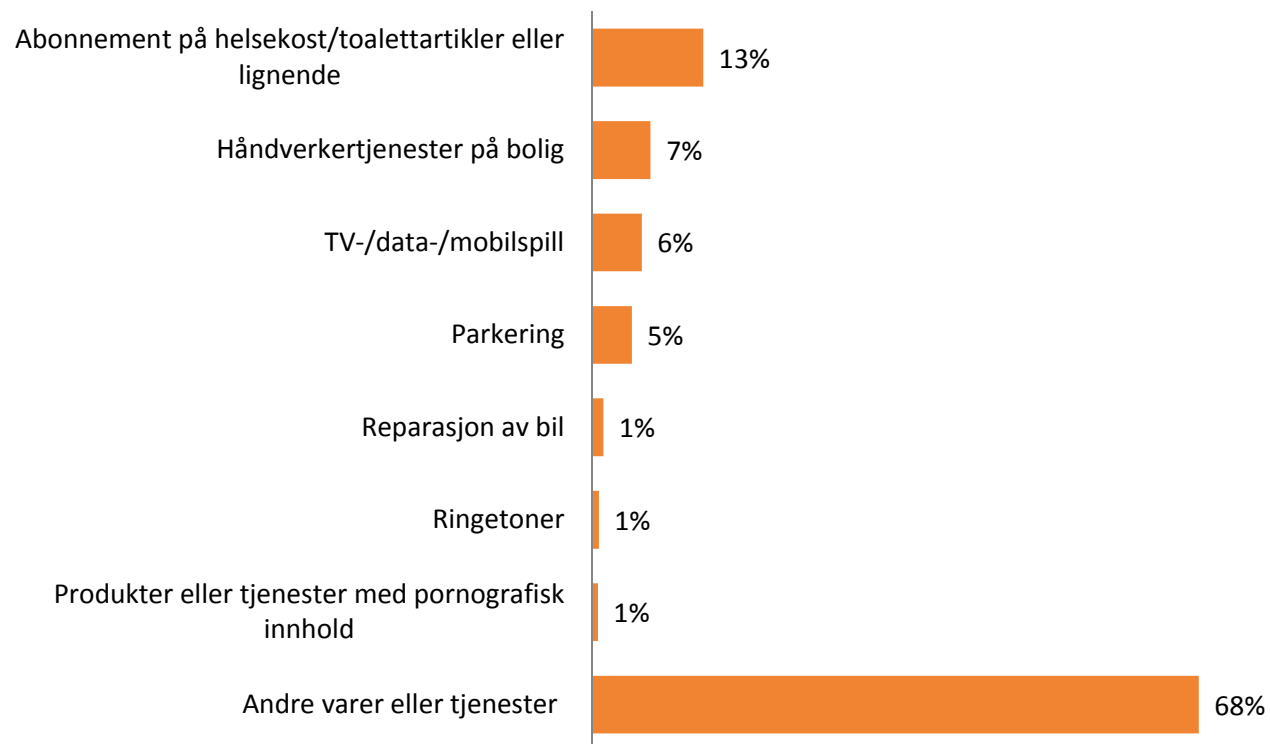


Base: 275 intervju. Filter: Har fått regninger de ikke mente de skulle betale (i løpet av siste tre år)



Av regningene som ble opplevd som uberettiget, gjaldt 13 prosent abonnement på helsekost, toalettartikler eller lignende.

Hva gjaldt den regningen du mente du ikke skulle betale?

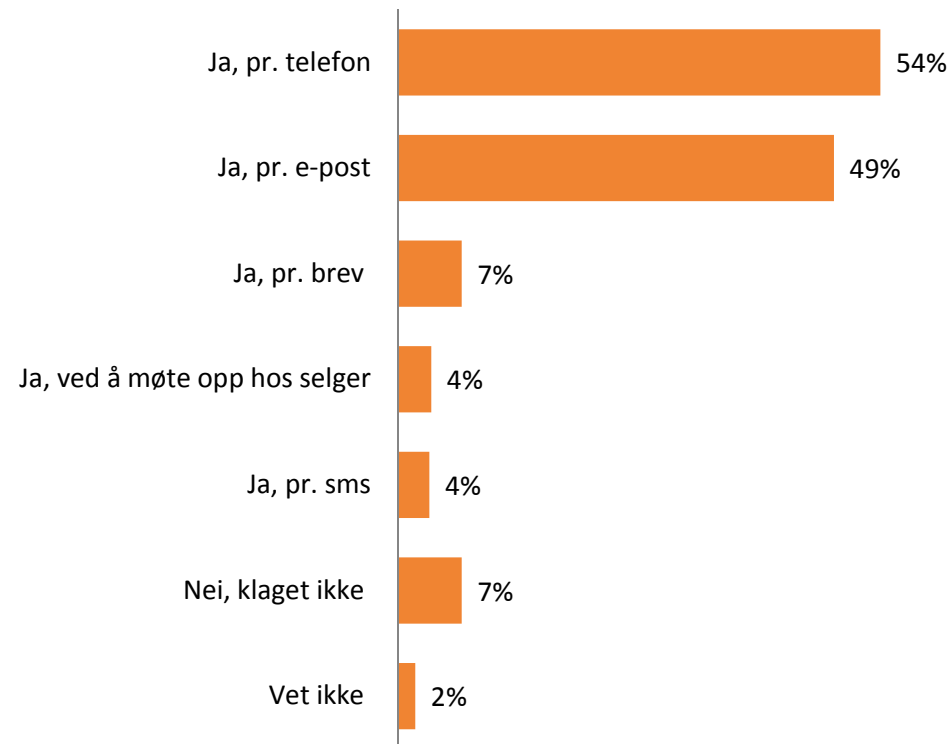


Base: 275 intervju. Filter: Har fått regninger de ikke mente de skulle betale (i løpet av siste tre år)



9 av 10 som fikk regninger de opplevde som uberettiget, klaget på regningen til selger.

Klaget du på regningen til selger, det vil si firmaet/butikken du fikk regningen fra?

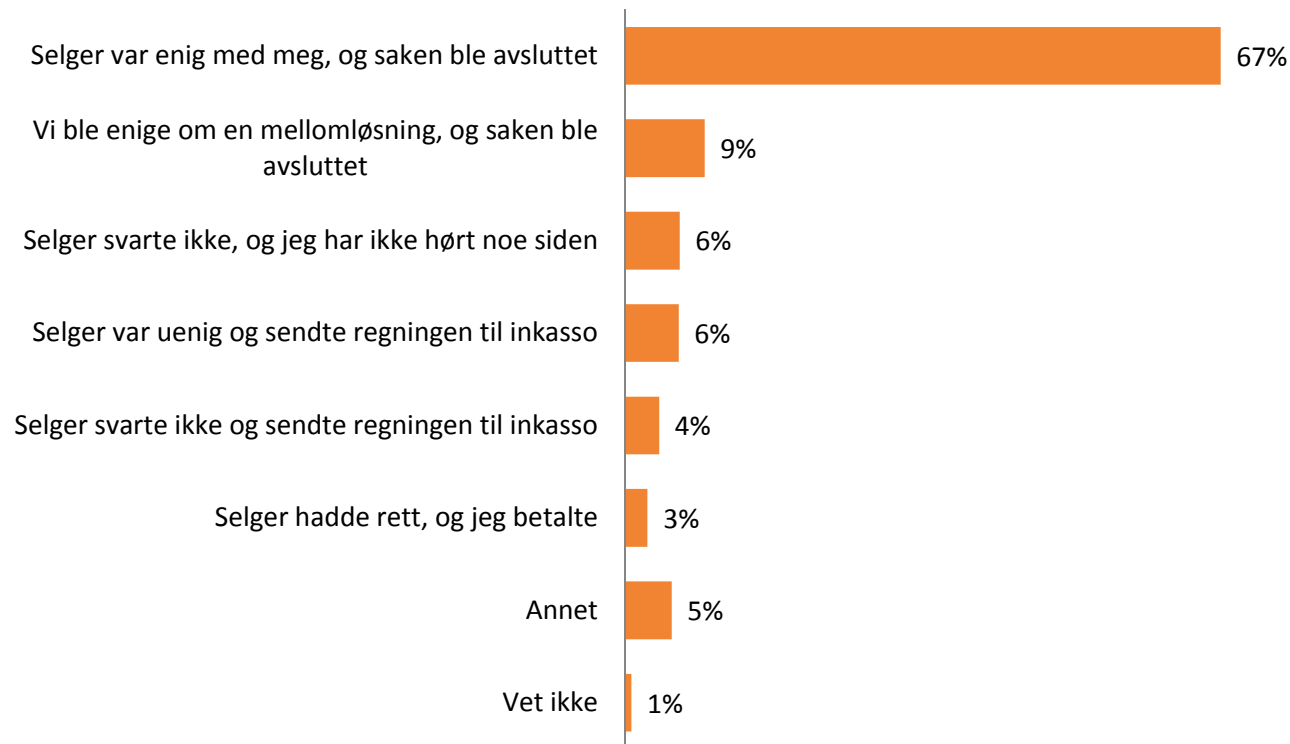


Base: 275 intervju. Filter: Har fått regninger de ikke mente de skulle betale (i løpet av siste tre år)



2 av 3 som klaget til selger på regninger de opplevde som uberettiget, ble enige med selger og fikk avsluttet saken.

Hva ble resultatet av klagen?



Base: 251 intervju. Filter: Har fått regninger de ikke mente de skulle betale (i løpet av siste tre år), og klaget til selger.



Ikke alle klaget til selger på regningen, selv om de opplevde den som uberettiget. Årsakene som ble oppgitt, vises nedenfor.

Hvorfor klaget du ikke på regningen til selger?

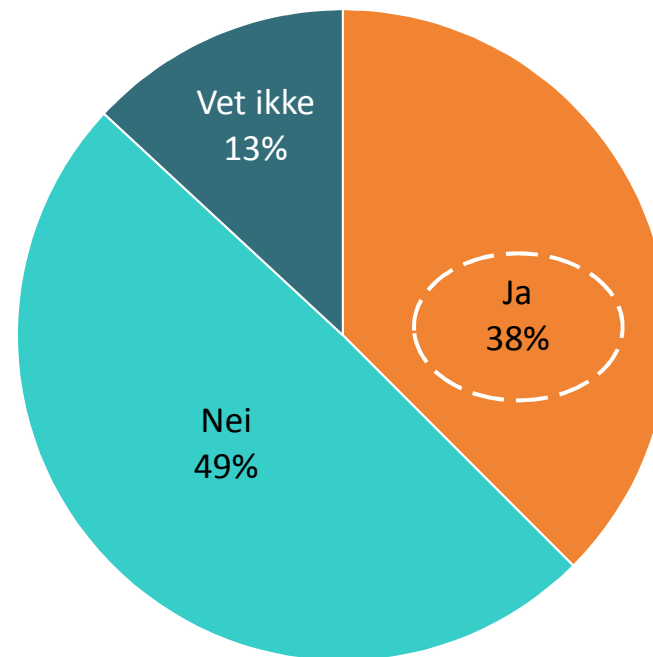


NB! Oversikten er basert på kun 19 intervju.



Kun et mindretall opplevde at saken ble sendt til inkasso, men blant disse var det færre enn 4 av 10 som kjente til rettighetene sine omkring inkasso.

Da selger sendte saken til inkasso, kjente du til rettighetene dine omkring dette?

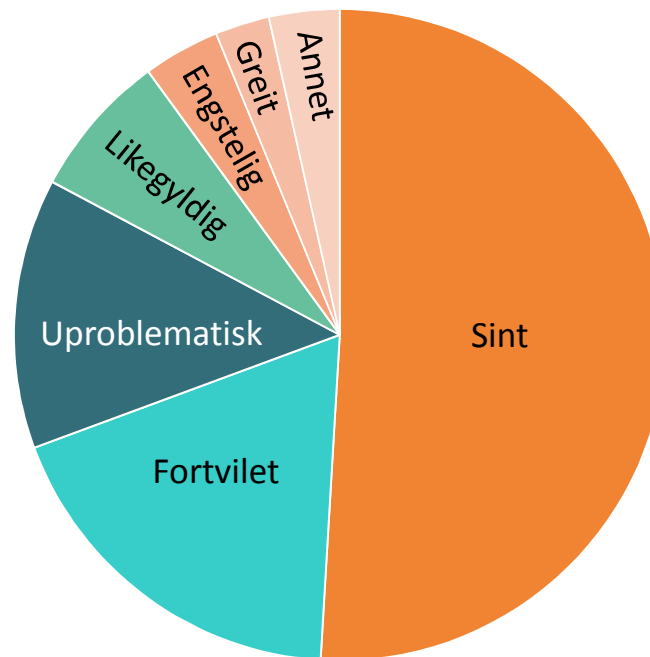


Base: NB! 29 intervju. Har fått regninger de ikke mente de skulle betale (i løpet av siste tre år), og fått saken sendt til inkasso.



Omtrent halvparten av de som fikk saken sin sendt til inkasso, reagerte med sinne da de mottok inkassokravet. Enkelte ble fortvilet eller engstelige, mens andre igjen var likegyldige eller syntes det var uproblematisk å motta inkassokravet.

Hvordan opplevde du å motta inkassokravet?

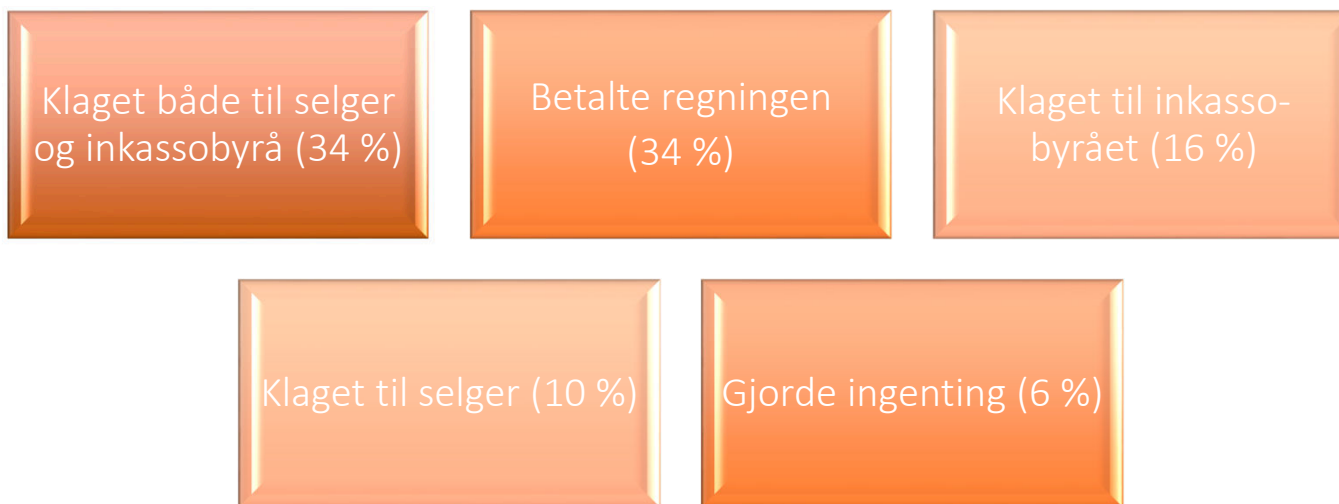


Base: NB! 29 intervju. Har fått regninger de ikke mente de skulle betale (i løpet av siste tre år), og fått saken sendt til inkasso.



Én av tre som fikk saken sin sendt til inkasso, klaget både til selger og inkassobyrå, og en like stor andel betalte regningen. Enkelte klaget enten kun til inkassobyrået eller kun til selger, mens bare et mindretall lot være å foreta seg noe.

Da regningen du mente du ikke skulle betale, gikk videre til inkasso, hva gjorde du?



Base: NB! 29 intervju. Har fått regninger de ikke mente de skulle betale (i løpet av siste tre år), og fått saken sendt til inkasso.

