



Geoblokkering, abonnementsfeller og pengespill på internett

*Befolkningsundersøkelse gjennomført for
Forbrukerrådet / Forbruker Europa av Norstat, mai 2016*

Utvalg og metode

Bakgrunn og formål

Formålet med undersøkelsen er å avdekke i hvilken grad forbrukerne har opplevd problemer knyttet til de tre områdene nevnt nedenfor, som alle representerer aktuelle utfordringer for norske forbrukere i forbindelse med bruk av norske og utenlandske nettsteder.

- Geoblokking: Som forbruker kan man oppleve at man ikke får kjøpe en vare på internett på grunn av hvor man bor, eller at man diskrimineres med tanke på pris eller andre vilkår.
- Abonnementsfeller: Oppstår dersom man mottar gratis produkter eller kjøper produkter som man trodde var et engangskjøp, men som viser seg å være en abonnementsordning.
- Pengespill på internett: Omfatter bingo, nettpoker, casinospill og lignende.

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 uke 20-21, 2016.

Antall intervju

Totalt 1 020 intervju.





Geoblokkering

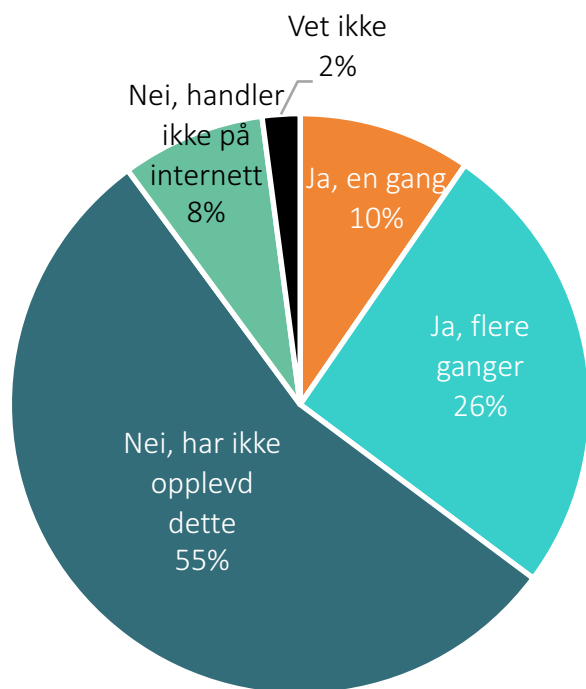
Oppsummering – geoblokkering

- Som forbruker kan man oppleve at man ikke får kjøpe en vare på internett på grunn av hvor man bor, eller at man diskrimineres med tanke på pris eller andre vilkår. Dette kalles geoblokkering, og hindrer forbrukerne tilgang til varer og tjenester på bakgrunn av nasjonalitet (hentet fra IP-adresser, postadresser eller utstederlandet til kredittkort.)
- Totalt 8 prosent, men kun 2 prosent i aldergruppen 18-44 år, og hele 21 prosent av de som er over 60 år svarer at de ikke handler på internett. Internetthandel er altså mer utbredt i den yngre andelen av befolkningen. I tråd med dette ser vi at utfordringer knyttet til geoblokkering i større grad rammer yngre enn eldre.
- 36 prosent av befolkningen har blitt hindret i å kjøpe noe på internett på grunn av sin nasjonalitet eller bosted. Majoriteten (84 prosent) av disse opplevde at det ikke var noe leveringsalternativ til Norge, og 27 prosent oppgir høyere fraktkostnader til Norge som hinder for å kjøpe. Blant andre barrierer som oppgis er at man automatisk ble sendt til det norske nettstedet (15 prosent) og at norsk betalingskort ikke ble akseptert (8 prosent.)
- 28 prosent som handler på internett har opplevd at prisen på produktet eller tjenesten økte da de oppga sin nasjonalitet eller bostedsadresse.
- 9 av 10 vet ikke hvor de kan rette en klage dersom de opplever forskjellsbehandling (på grunn av nasjonalitet eller bosted) når de handler på internett.



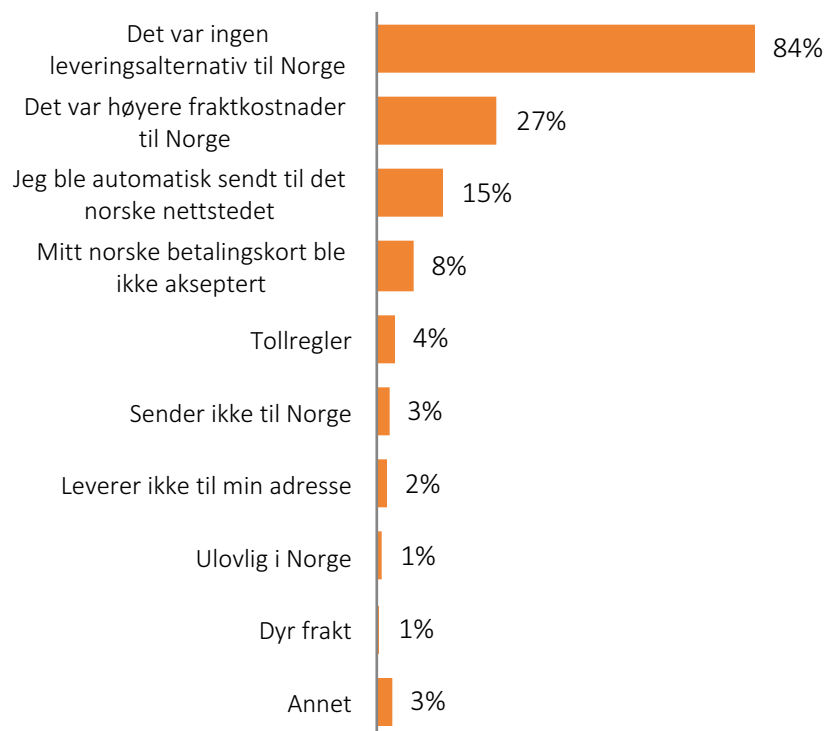
36 prosent av befolkningen har blitt hindret i å kjøpe noe på internett på grunn av sin nasjonalitet eller bosted. Majoriteten av disse opplevde at det ikke var noe leveringsalternativ til Norge.

Har du forsøkt å kjøpe noe på internett, men blitt hindret grunnet din nasjonalitet eller bosted?



Base: 1 020 intervju.

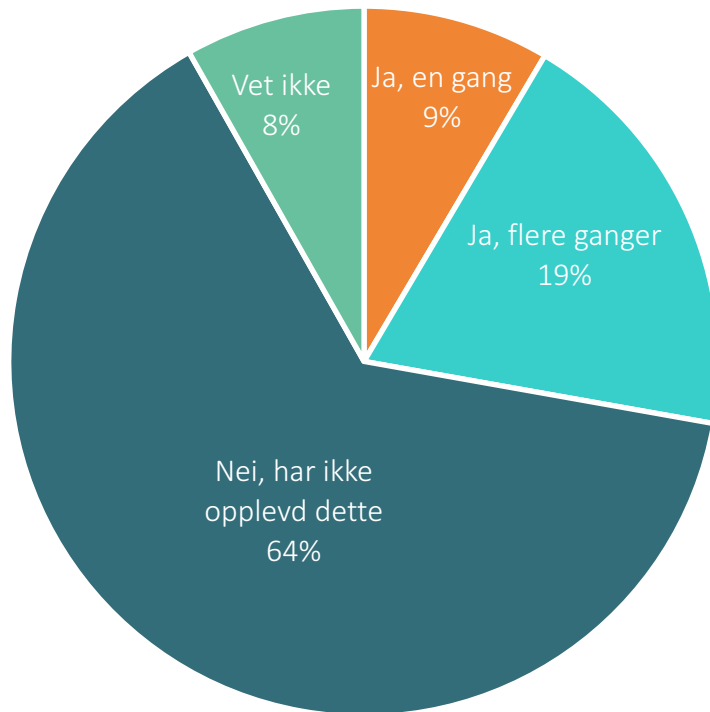
Hvordan ble du hindret fra å kjøpe det du ønsket på internett?



Base: 359 intervju. Filter: Har blitt hindret i å handle på internett.

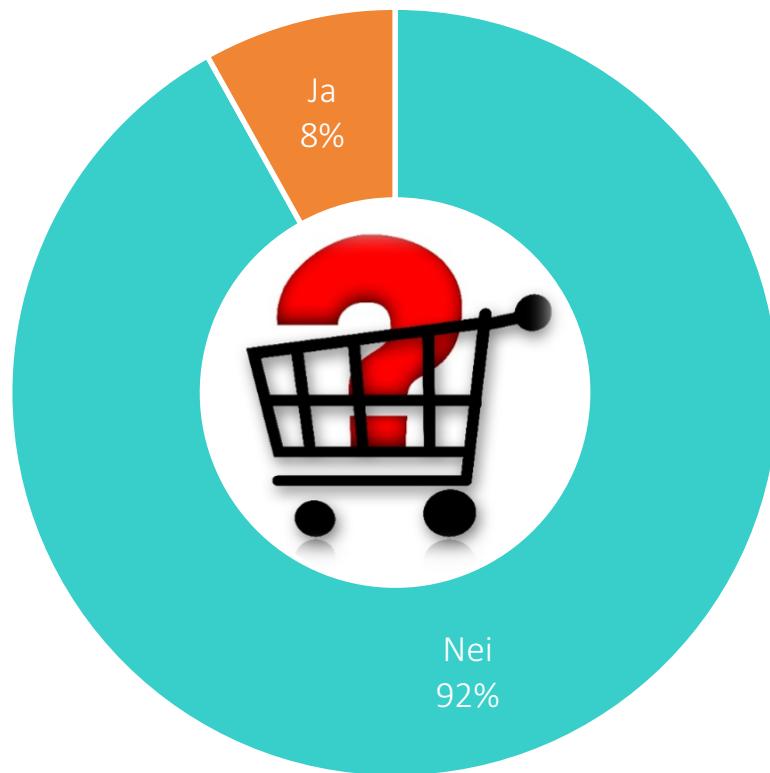
28 prosent som handler på internett har opplevd at prisen på produktet eller tjenesten økte da de oppga sin nasjonalitet eller bostedsadresse.

Når du har handlet på internett, har du opplevd at prisen på produktet eller tjenesten har økt gjennom bestillingsprosessen når du oppgir din nasjonalitet eller hvor du bor?



9 av 10 vet ikke hvor de kan rette en klage dersom de opplever forskjellsbehandling når de handler på internett.

Vet du hvor du kan rette en klage dersom du opplever å bli forskjellsbehandlet når du handler på internett (på grunn av du oppgir din nasjonalitet eller hvor du bor?)





Abonnementsfeller



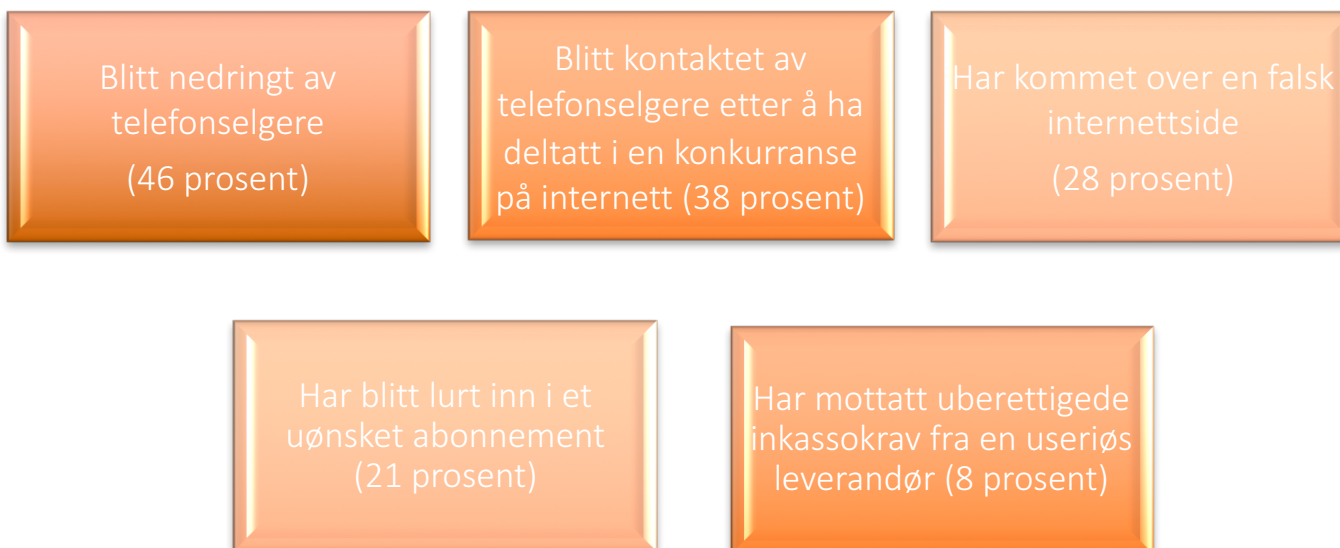
Oppsummering – abonnementsfeller

- Som forbruker kan man oppleve at man mottar gratis produkter eller kjøper produkter som man trodde var et engangskjøp, men som viser seg å være en abonnementsordning.
- Vi presenterte noen påstander relatert til abonnementsfeller for hele utvalget. Med utgangspunkt i egne opplevelser de siste to årene kan norske forbrukere melde om følgende erfaringer:
 - 46 prosent har blitt nedringt av telefonselgere. Dette gjelder jevnt over for alle aldersgrupper.
 - 38 prosent har blitt kontaktet av telefonselgere etter å ha deltatt i en konkurranse på internett.
 - 28 prosent har kommet over en falsk internettside. Mens 4 av 10 unge voksne (18-29 år) sier de har kommet over en falsk internettside, er andelen 13 prosent i den eldste aldersgruppen (60 år+.)
 - 21 prosent har blitt lurt inn i et uønsket abonnement. Blant de som er over 60 år har 1 av 4 blitt utsatt for dette.
 - 8 prosent har mottatt uberettigede inkassokrav fra en useriøs leverandør. Det ser ut til at de som er mellom 30 og 60 år i større grad har opplevd dette sammenlignet med yngre og eldre aldersgrupper.
- Nesten to tredjedeler av de som har opplevd å bli lurt inn i et uønsket abonnement takket ja til en gratis prøvepakke, og blant de som takket ja var andelen høyest blant aldersgruppene 45-59 år (72 prosent) og 60 år+ (70 prosent).
- 44 prosent sier de ikke forsto at de gikk inn i en abonnementsordning, og også her ser vi at andelen er høyere med økt alder (50 prosent blant de som er 60 år og eldre.)
- 3 av 10 hevder at de ble kontaktet av telefonselgere som lurte dem inn i et uønsket abonnement, og 12 prosent nevner at telefonselgere tok kontakt i forbindelse med en konkurranse på internett.
- 2 av 10 trodde de forholdt seg til en seriøs leverandør, men opplevde i stedet å bli lurt.
- 1 av 10 følte seg lurt etter å ha sendt en bekreftelse på sms som ble brukt som underskrift.
- 3 av 4 som har opplevd å bli lurt inn i et uønsket abonnement kontaktet selger for å komme seg ut av abonnementsordningen. 10 prosent kontaktet banken, mens 6 prosent tok kontakt med Forbrukerrådet og 5 prosent med kortselskapet. 15 prosent tok ikke kontakt med noen instanser vedrørende den uønskede abonnementsordningen.



Som forbruker kan man oppleve at man mottar gratis produkter eller kjøper produkter som man trodde var et engangskjøp, men som viser seg å være en abonnementsordning.

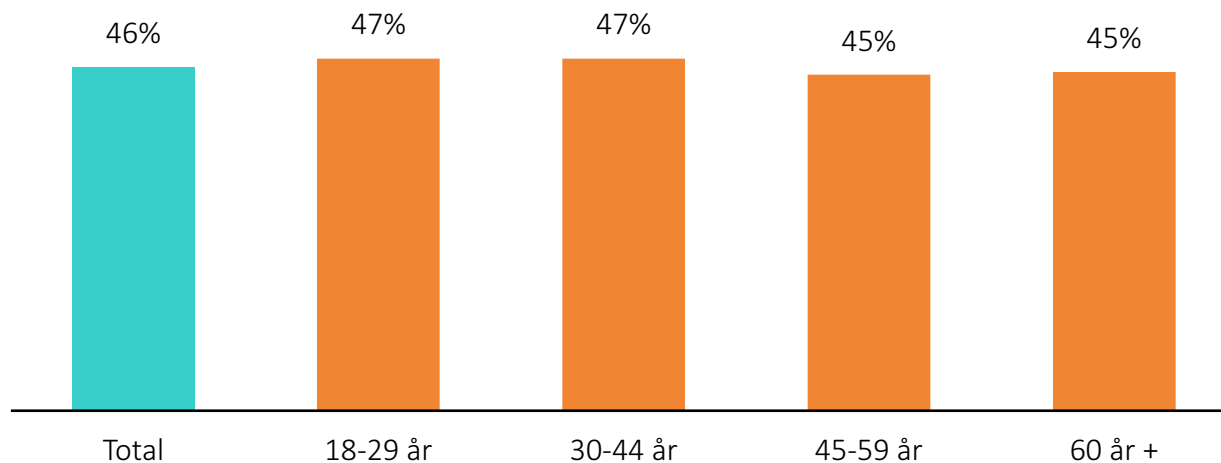
Med utgangspunkt i egne opplevelser de siste to årene kan norske forbrukere melde om følgende erfaringer:



Totalt 46 prosent av de spurte hevder at de har blitt nedringt av telefonselgere i løpet av de siste to årene. Dette gjelder jevnt over for alle aldersgrupper.

Med utgangspunkt i egne opplevelser de siste to årene, mener du at påstanden nedenfor stemmer, eller stemmer den ikke?

Påstand: Jeg har blitt nedringt av telefonselgere.



Diagrammet viser andeler som svarer at påstanden stemmer, fordelt på aldersgrupper.

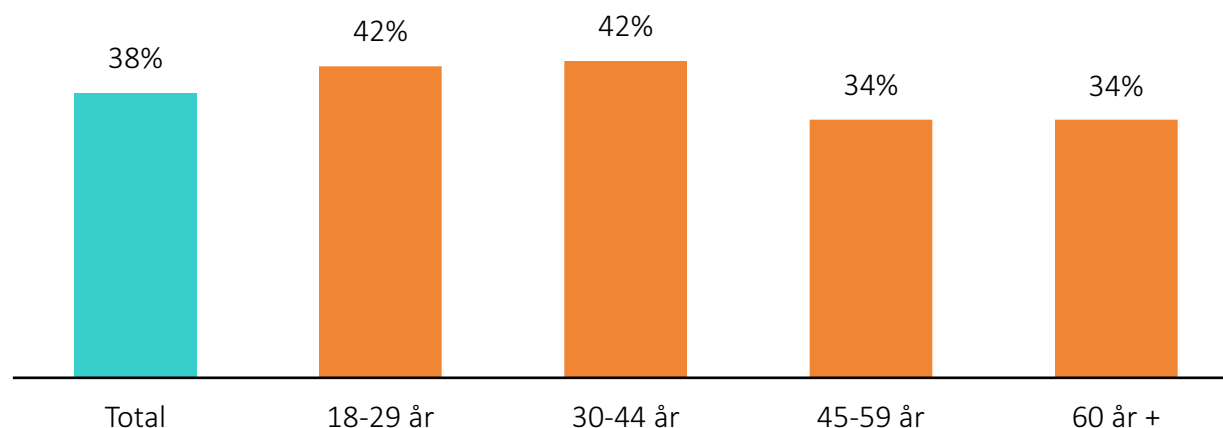
Base: 1 020 intervju.



Nærmere 4 av 10 har blitt kontaktet av telefonselgere etter å ha deltatt i en konkurranse på internett.

Med utgangspunkt i egne opplevelser de siste to årene, mener du at påstanden nedenfor stemmer, eller stemmer den ikke?

Påstand: Jeg har blitt kontaktet av telefonselgere etter å ha deltatt i en konkurranse på internett.



Diagrammet viser andeler som svarer at påstanden stemmer, fordelt på aldersgrupper.

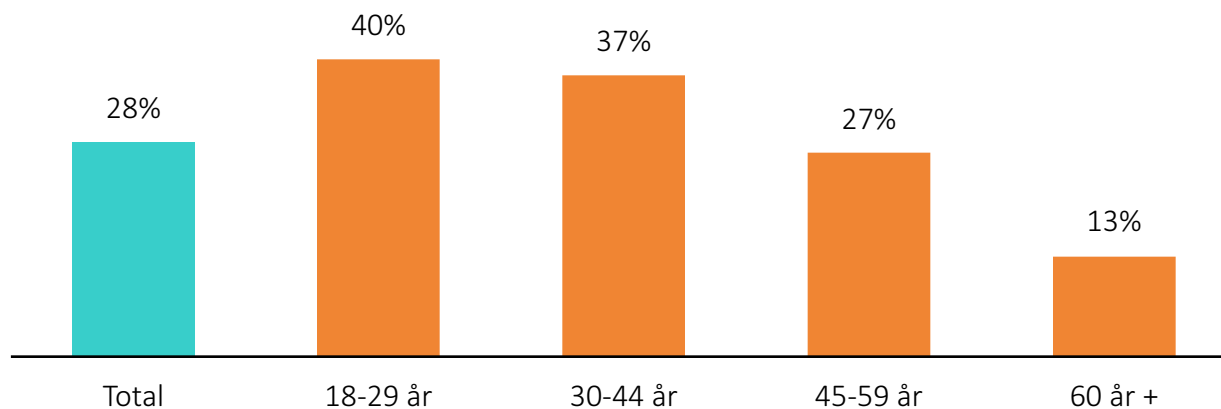
Base: 1 020 intervju.



I hvilken grad respondentene rapporterer om å ha oppdaget falske internettsider, varierer en god del med alder. Mens 4 av 10 unge voksne sier de har kommet over en falsk internettside, er andelen 13 prosent i den eldste aldersgruppen.

Med utgangspunkt i egne opplevelser de siste to årene, mener du at påstanden nedenfor stemmer, eller stemmer den ikke?

Påstand: *Jeg har kommet over en falsk internettside.*



Diagrammet viser andeler som svarer at påstanden stemmer, fordelt på aldersgrupper.

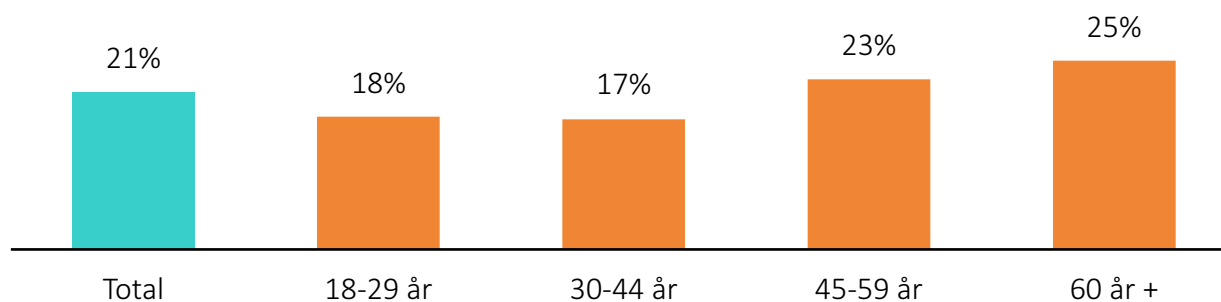
Base: 1 020 intervju.



Totalt sett har 2 av 10 forbrukere opplevd å bli lurt inn i et uønsket abonnement, mens blant de som er over 60 år har 1 av 4 blitt utsatt for dette.

Med utgangspunkt i egne opplevelser de siste to årene, mener du at påstanden nedenfor stemmer, eller stemmer den ikke?

Påstand: Jeg har blitt lurt inn i et uønsket abonnement.



Diagrammet viser andeler som svarer at påstanden stemmer, fordelt på aldersgrupper.

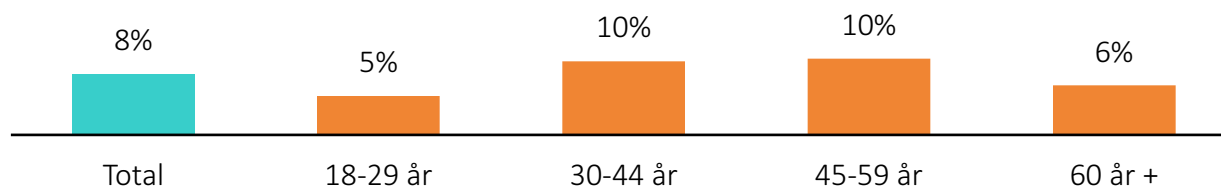
Base: 1 020 intervju.



8 prosent av de spurte sier de har mottatt uberettigede inkassokrav fra en useriøs leverandør. Det ser ut til at de som er mellom 30 og 60 år i større grad har opplevd dette sammenlignet med yngre og eldre aldersgrupper.

Med utgangspunkt i egne opplevelser de siste to årene, mener du at påstanden nedenfor stemmer, eller stemmer den ikke?

Påstand: *Jeg har mottatt uberettigede inkassokrav fra en useriøs leverandør.*



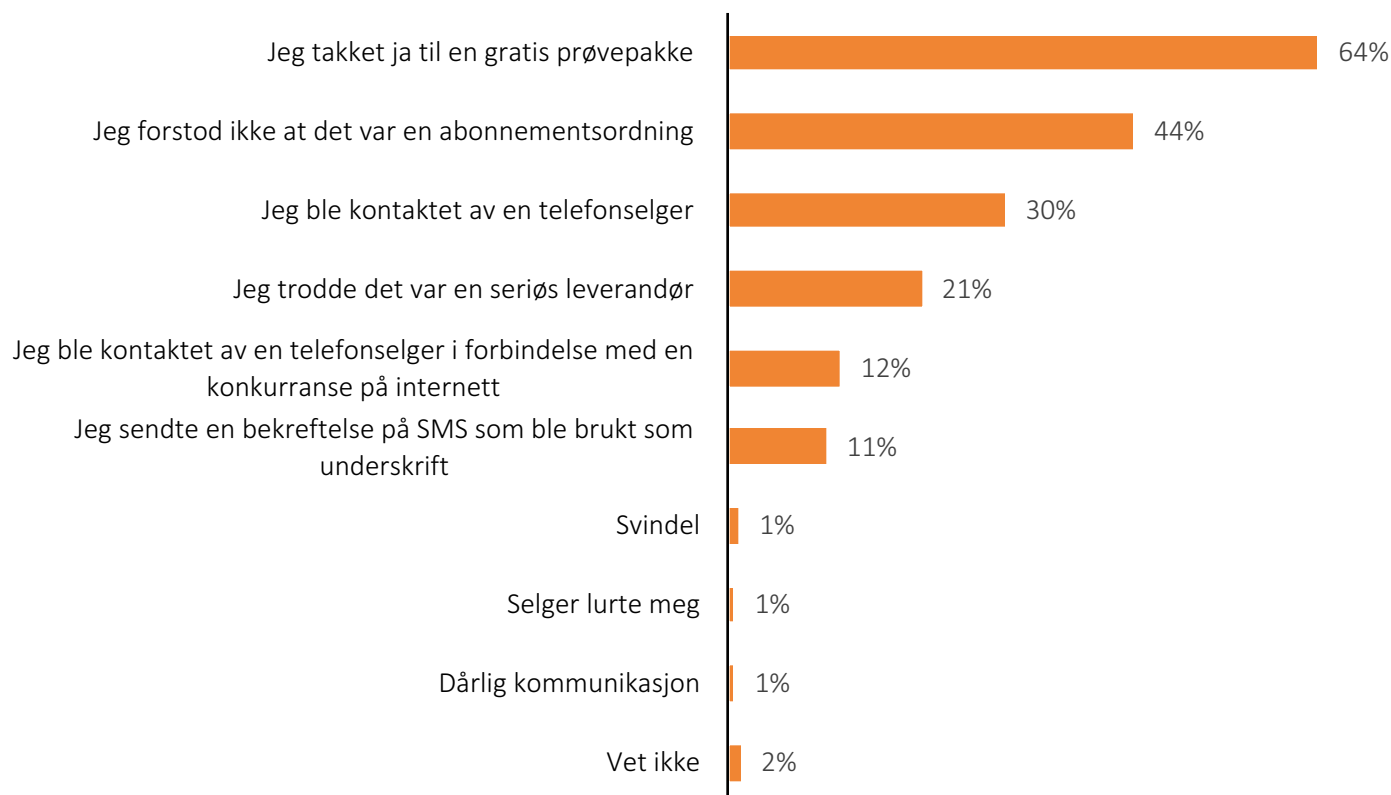
Diagrammet viser andeler som svarer at påstanden stemmer, fordelt på aldersgrupper.

Base: 1 020 intervju.



Nesten to tredjedeler av de som har opplevd å bli lurt inn i et uønsket abonnement takket ja til en gratis prøvepakke. 44 prosent sier de ikke forsto at de gikk inn i en abonnementsordning.

Hva var det som gjorde at du ble lurt inn i et abonnement du ikke ønsket?

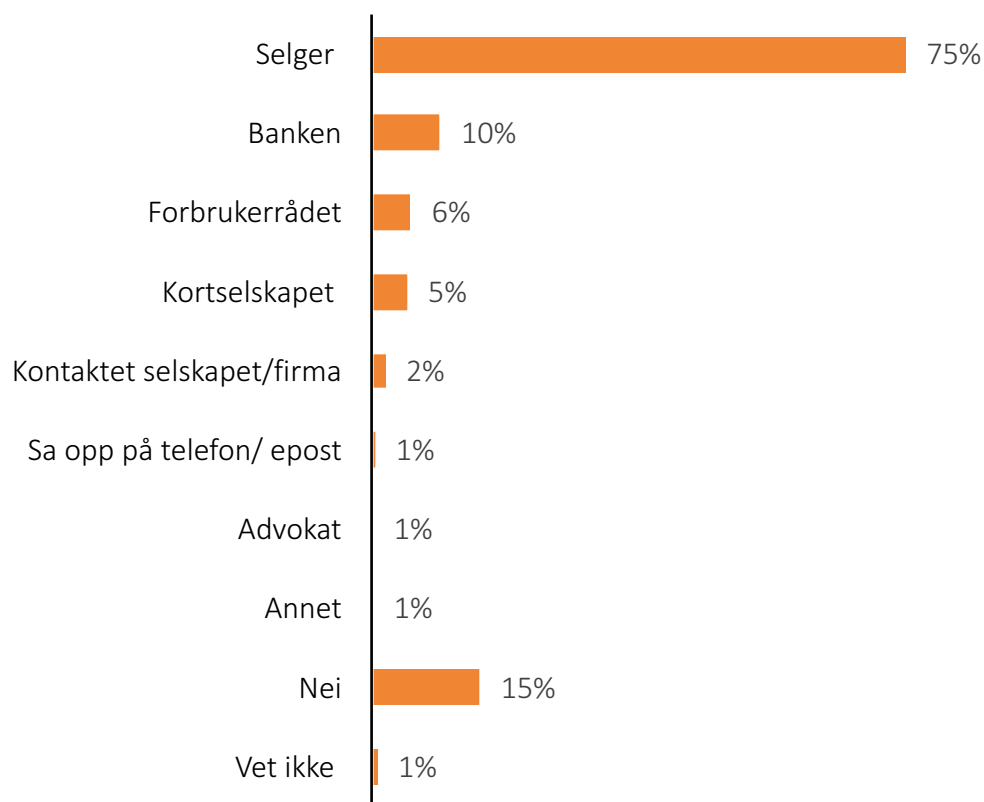


Base: 213 intervju. Filter: Har blitt lurt inn i et uønsket abonnement.



3 av 4 som har opplevd å bli lurt inn i et uønsket abonnement kontaktet selger for å komme seg ut av abonnementsordningen.

Kontaktet du noen med tanke på å komme deg ut av den uønskede abonnementsordningen?





Pengespill på internett



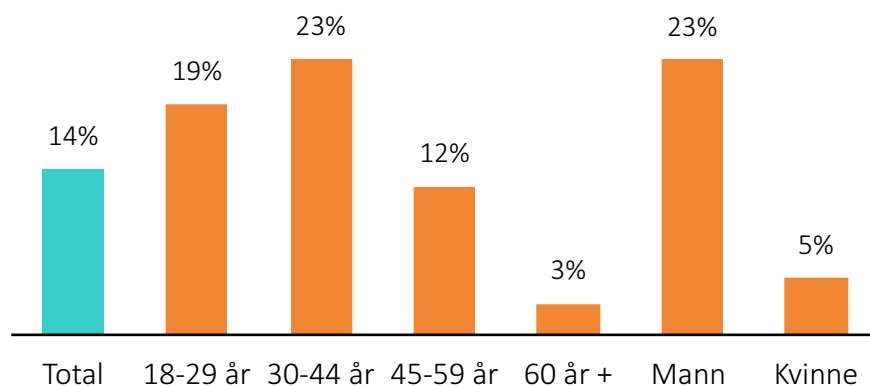
Oppsummering – pengespill på internett

- Pengespill på internett: Omfatter bingo, nettpoker, casinospill og lignende.
- Totalt 14 prosent oppgir at de har spilt pengespill på internett. Denne typen spillaktivitet ser ut til å være mest populær hos den yngre andelen av befolkningen – 19 prosent mellom 18-29 år og 23 prosent i aldersgruppen 30-44 år oppgir at de spiller. Det fremgår også at pengespill på internett er mye mer utbredt blant menn (23 prosent) enn blant kvinner (5 prosent).
- Kun 4 av 10 leser vanligvis brukervilkårene til pengespillene. Det kan se ut til at spillerne blir flinkere til å lese brukervilkår etter hvert som de blir eldre, og at kvinner i større grad enn menn tar seg bryet med å lese disse vilkårene, men resultatene brutt ned på kjønn og alder er forbundet med stor usikkerhet grunnet et lite antall intervju i hver av undergruppene.
- Flesteparten (84 prosent) av de som spiller pengespill på internett har opplevd å få gevinst, mange av dem flere ganger.
- 11 prosent av de som har fått gevinst på et internettbasert pengespill svarer at de har hatt problemer med å få utbetalt gevinsten fra spillselskapet.
- Blant de som har opplevd problemer med å få gevinsten utbetalt, ser omtrent halvparten ut til å ha fremmet krav til spillselskapet, men det er bare 13 intervju som ligger til grunn i dette spørsmålet, og resultatet må kun anses som en indikasjon.



Totalt 14 prosent oppgir at de har spilt pengespill på internett. Denne typen spillaktivitet ser ut til å være mest populær hos den yngre andelen av befolkningen, og mye mer utbredt blant menn enn blant kvinner. Kun 4 av 10 leser vanligvis brukervilkårene til spillene.

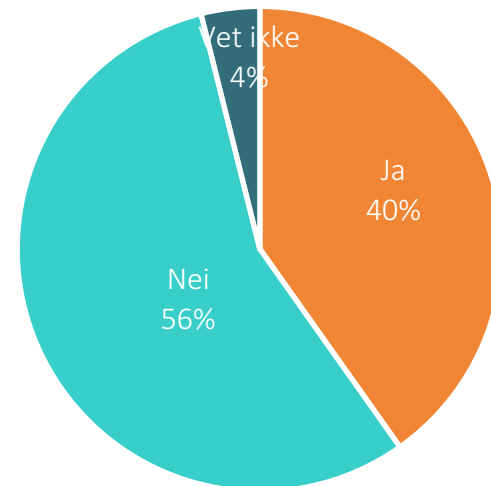
Har du spilt pengespill (i form av bingo, nettpoker, casinospill og lignende) på internett?



Diagrammet viser andeler som svarer bekreftende på at de har spilt pengespill, fordelt på aldersgrupper og kjønn.

Base: 1 020 intervju.

Leser du vanligvis brukervilkårene til et pengespill på internett før du begynner å spille?



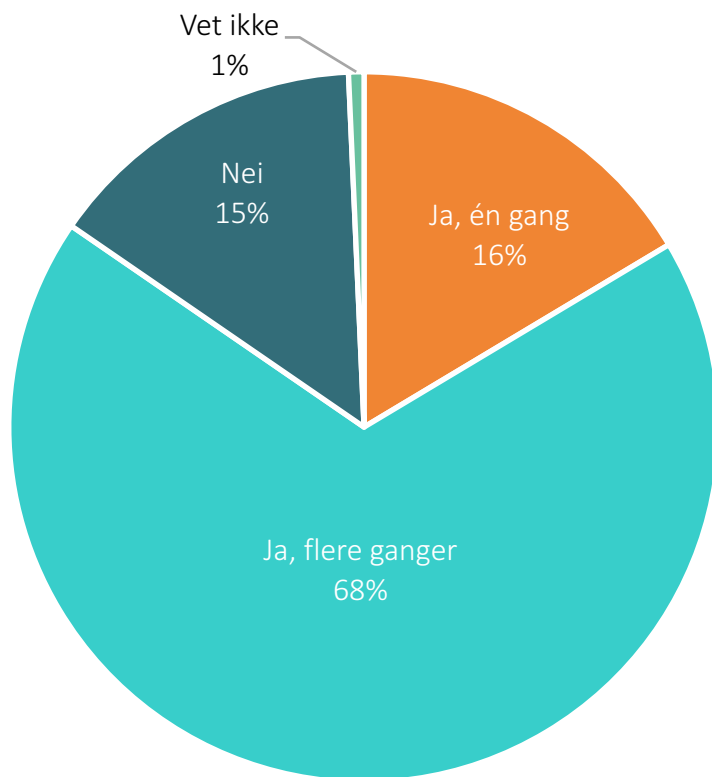
Base: 139 intervju.

Filter: Har spilt pengespill på internett



Flesteparten av de som spiller pengespill på internett har opplevd å få gevinst, mange av dem flere ganger.

Har du noen gang fått gevinst på et pengespill på internett?



11 prosent av de som har fått gevinst på et internettbasert pengespill svarer at de har hatt problemer med å få utbetalt gevinsten fra spillselskapet.

Har du noen gang opplevd problemer med å få utbetalt gevinsten fra spillselskapet?

