



FORBRUKERRÅDET

Byttedagsundersøkelsen 2013

En undersøkelse av den norske befolkningens forhold til å bytte/ reforhandle bank- og forsikringstjenester, strømleverandør og mobiloperatør.

Gjennomført av TNS Gallup for
Forbrukerrådet

Metode og utvalg



Metode:

- Undersøkelsen er gjennomført som en web-basert undersøkelse. Deltakerne ble rekruttert på TNS Gallup sitt internettpanel (GallupPanelet).
- Datainnsamlingen ble gjennomført i perioden 3. – 10. januar 2013

Utvalg:

- Et representativt utvalg av Norges befolkning 25 år og eldre
- Antall respondenter : 1032 personer
- Resultatene er vektet på alder, kjønn og geografi

Utvalgets sammensetning uvektet:

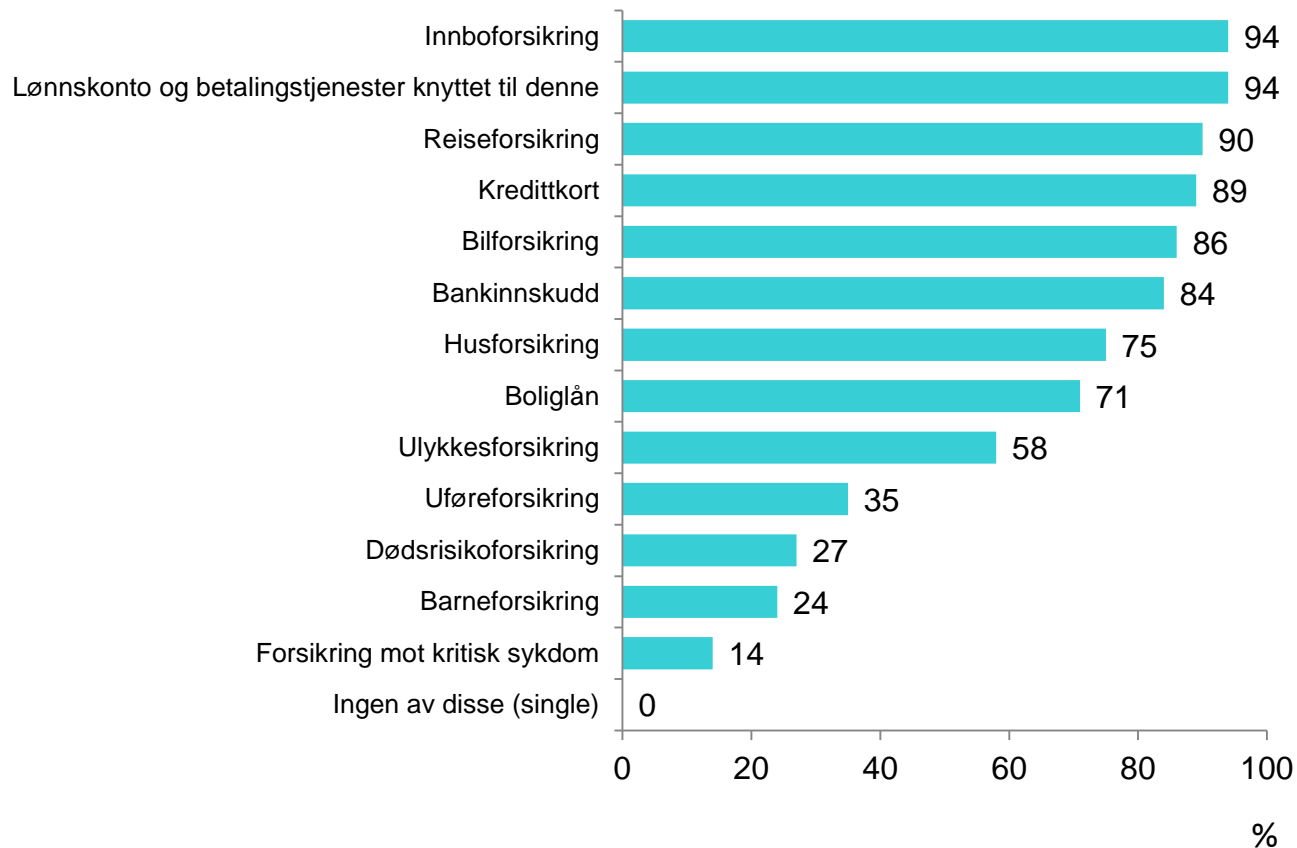
- Kvinner: 487 (49%)
- Menn: 513 (50%)

- 25-40 år: 194 (19%)
- 41-59 år: 400 (40%)
- 60 år +: 404 (41%)



Noen resultater

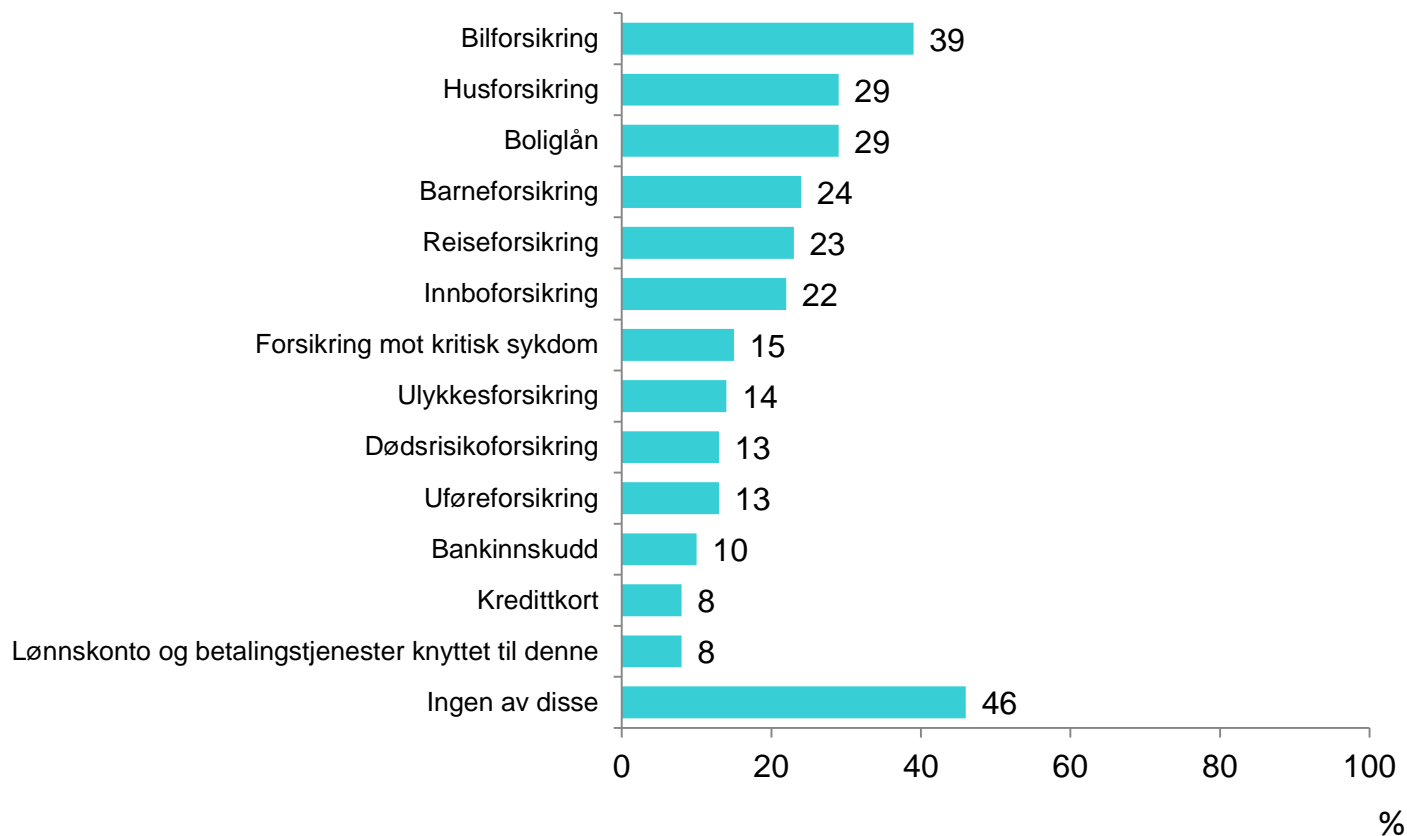
Hvilke av følgende finansielle tjenester har du/ din husstand i dag?



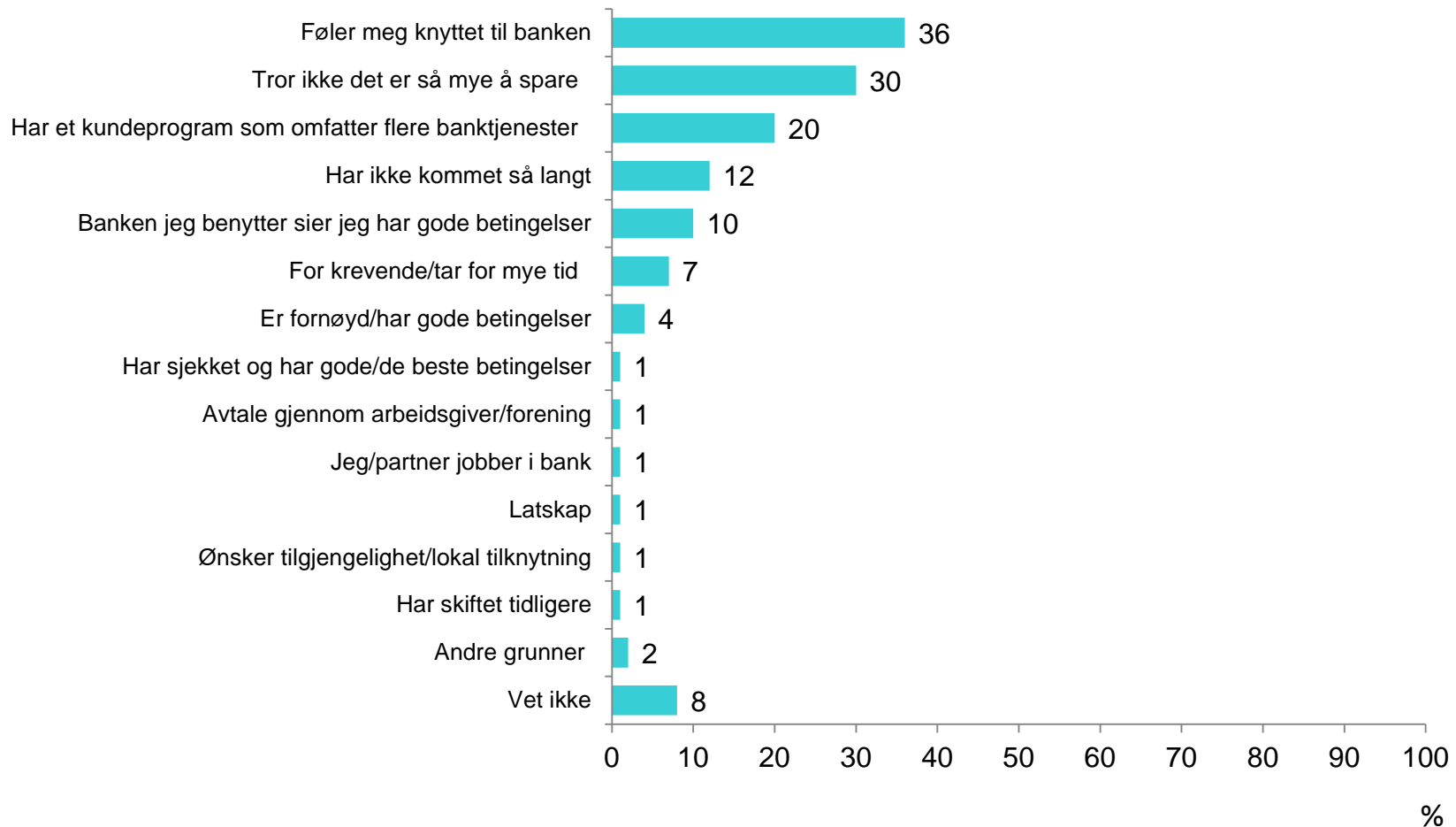
Har du/ husstanden flyttet eller reforhandlet en eller flere av følgende tjenester i løpet av de siste to årene?



Figuren viser andeler som benytter de aktuelle tjenestene og som har flyttet eller reforhandlet disse.



Hvorfor har du/ husstanden ikke flyttet eller reforhandlet noen banktjenester i løpet av de siste to årene?



Hvorfor har du/ husstanden ikke flyttet eller reforhandlet noen forsikringer i løpet av de i løpet av de siste to årene?»



Forbrukerens ståsted - oppsummert



Respondentenes hyppigste forklaringer på at de ikke har flyttet eller reforhandlet siste to år:

- 1) Føler meg knyttet til leverandøren (Bank 36 pst, Forsikring 15 pst)
- 2) Tror ikke det er så mye å spare (Bank: 30 pst, Forsikring: 31 pst)
- 3) Kan ikke flytte bare én tjeneste på grunn av kundeprogram/samlerabatter (Bank 20 pst, Forsikring 13 pst.)
- 4) Leverandøren jeg benytter sier jeg har gode betingelser (Bank 10 pst, Forsikring 10 pst.)
- 5) Har ikke kommet så langt (Bank og Forsikring:12).
For krevende, tar for mye tid (Bank 7, Forsikring 8)

Forbrukernes forklaringer på hvorfor de verken pruter eller bytter leverandør utgjør Finansportalens hovedutfordringer