



Nordmenns byttevvaner – finansielle tjenester

Byttefrekvenser og bruk av offentlige digitale sammenligningstjenester

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



Utvalg og metode

Bakgrunn og formål

Finansportalen er en tjeneste fra Forbrukerrådet for forbrukere som vil sammenligne tilbud i markedet innen bank, forsikring, investering og pengeoverføringstjenester til utlandet. En viktig målsetting for Finansportalen er at forbrukeren skal reforhandle betingelser eller bytte leverandør når det lønner seg. Formålet med denne undersøkelsen er å kartlegge forbrukernes prute- og bytteaktiviteter når det gjelder bank- og forsikringstjenester, hvilke digitale verktøy og andre tjenester som blir tatt i bruk i en slik prosess, samt årsaker til at forbrukerne *ikke* bytter leverandør eller reforhandler avtaler. Tilsvarende undersøkelse ble sist gang gjennomført i februar 2015.

Målgruppe

Landsrepresentativt utvalg (internettbefolkning) 18 år+.

Utvalg

Utvalget er rekruttert i TNS Gallups internettpanel, som er satt sammen på en måte som gjør at medlemmene er mest mulig representative for den norske «internettbefolkningen». GallupPanelet er rekruttert på landsrepresentative undersøkelser, og består av ca. 60 000 forhåndsrekrutterte personer som svarer på undersøkelser regelmessig. Resultatene er veiet på kjønn, alder og geografi i henhold til offentlig statistikk.

Metode / tidsperiode feltarbeid

Datainnsamlingen ble gjennomført som web-intervju i perioden 12. – 20. januar 2016.

Antall intervju

2031.





Resultater



Oppsummering (1/5)

KJENNSKAP

- Totalt 34 prosent av de spurte kjenner til eller har hørt om *Finansportalen*. Kjennskapsnivået øker i takt med økt alder, og varierer fra 23 prosent kjennskap blant den yngste aldersgruppen (18–24 år) til 39 prosent kjennskap blant de eldste (60 år+). Det er også stor variasjon i kjennskap mellom menn (41 prosent) og kvinner (26 prosent).
- Kjennskapen til *forbrukerrådet.no* er 68 prosent på totalnivå.
- Totalt 8 prosent, deriblant 18 prosent i aldersgruppen 25–29 år, kjenner til eller har hørt om *hvakostertannlegen.no*, og kjennskapen øker til 13 prosent når vi forklarer litt mer i detalj hva tjenesten går ut på.
- Totalt 18 prosent kjenner til eller har hørt om *strømpris.no*. Kjennskapen er 23 prosent blant menn og 13 prosent blant kvinner, og økende med alder. Når tjenesten beskrives nærmere, stiger kjennskapen til 27 prosent, og er fortsatt høyere blant menn (33 prosent) enn blant kvinner (22 prosent).



Oppsummering (2/5)

BYTTE AV BANK- OG FORSIKRINGSTJENESTER

- Bortimot alle i den voksne befolkningen benytter én eller flere banktjenester. De tre tjenestene flest oppgir at de selv/husstanden benytter, er lønnskonto/brukskonto (93 prosent), innboforsikring (88 prosent) og reiseforsikring (85 prosent). Unge i alderen 18–24 år benytter i mindre grad alle de ulike bank- og forsikringstjenestene sammenlignet med de som er over 25 år. Vi ser for eksempel at kun 63 prosent av 18–24-åringene oppgir at de selv eller husstanden har innboforsikring, mens åtte av ti i aldersgruppen 25–29 år og flere enn ni av ti som er over 30 år, benytter denne tjenesten. De yngste har også i mindre grad enn de som er eldre, plassert penger i form av bankinnskudd. Kun én av fire unge i alderen 18–24 år svarer at de har plasseringskonto, og andelen er stigende med økt alder. I den eldste aldersgruppen (60 år+) svarer 65 prosent at de har plassert penger i bank.
- 18–24-åringene benytter i gjennomsnitt 5 av de 16 finansielle tjenestene vi har målt, mens 5 prosent i denne aldersgruppen ikke benytter noen av tjenestene. Personer i alderen 30–59 år er de hyppigste brukerne av bank- og forsikringstjenester, og benytter i gjennomsnitt 9 av 16 tjenester.
- 26 prosent, eller drøyt én av fire, har flyttet eller reforhandlet boliglånet sitt i løpet av 2015. Boliglån er dermed, i år som i fjor, den tjenesten som i størst grad har blitt flyttet eller reforhandlet i løpet av den seneste ettårsperioden.
- Én av fire har flyttet eller reforhandlet bilforsikring, mens bytteraten for husforsikring og forbrukslån er 21 prosent. Totalt sett svarer 60 prosent at de ikke har flyttet eller reforhandlet *noen* bank- eller forsikringstjenester i løpet av 2015. Det innebærer at fire av ti har flyttet eller reforhandlet minst én bank- og/eller forsikringstjeneste i løpet av det siste året.
- De som kjenner til Finansportalen har i større grad flyttet eller reforhandlet bank- og forsikringstjenester, sammenlignet med de som ikke kjenner til Finansportalen. I førstnevnte gruppe er det 53 prosent som svarer at de *ikke* har flyttet eller reforhandlet noen tjenester i 2015, mens andelen blant de som *ikke* kjenner til Finansportalen, er 70 prosent.
- Andelen som *ikke* har flyttet eller reforhandlet noen tjenester i løpet av 2015, varierer mellom aldersgrupper. Den laveste andelen finner vi i aldersgruppen 30–44 år (46 prosent), og dette er altså den mest aktive gruppen, mens blant de yngste (18–24 år) er det hele 70 prosent som svarer at de ikke har flyttet eller reforhandlet noen tjenester det siste året. Blant de eldste (60 år+) er andelen som ikke har flyttet eller reforhandlet 72 prosent.



Oppsummering (3/5)

BYTTE AV BANKTJENESTER

- Når man skal finansiere ny bolig helt eller delvis med et boliglån, vil man uansett måtte ta opp et nytt lån. Bortimot en fjerdedel av de som flyttet eller reforhandlet boliglån i løpet av 2015, gjorde dette i forbindelse med kjøp av ny bolig. Det betyr at i overkant av tre fjerdedeler flyttet eller reforhandlet boliglånet knyttet til sin eksisterende bolig, uten å være bundet til å gjøre det som følge av boligkjøp.
- Vi spurte de som har flyttet eller reforhandlet banktjenester i løpet av 2015 hvilke tjenester de brukte i forbindelse med dette. 63 prosent svarte at de selv tok kontakt med banken/finansagenten, én av fire hadde vært inne på bankens nettsider, mens 11 prosent ble kontaktet av selger/rådgiver ansatt i bank. Totalt 18 prosent brukte ulike priskalkulatorer og prisoversikter, og Finansportalen er den mest brukte sammenligningstjenesten. Totalt 8 prosent, og 18 prosent av de som kjenner til Finansportalen, svarte at de hadde brukt Finansportalen i forbindelse med flytting eller reforhandling av banktjenester.
- Én av fire brukte priskalkulatorer eller prisoversikter for å sammenligne priser før de gikk inn på bankens egne nettsider, eller selv tok kontakt med banken i forbindelse med flytting/reforhandling av banktjenester. Igjen ser vi at Finansportalen er den mest brukte tjenesten, og 11 prosent innhentet priser herfra før de sjekket priser i banken. Blant de som kjenner Finansportalen, benyttet 23 prosent seg av denne sammenligningstjenesten før de sjekket hvilke priser banken kunne tilby. 57 prosent innhentet ingen informasjon før de besøkte bankens nettside eller tok kontakt med banken.
- To av fem mener de har fått en årlig besparelse på over fem tusen kroner ved å flytte eller reforhandle banktjenester, mens 35 prosent er usikre på hvor mye de egentlig har spart på dette.
- Blant de som *ikke* har flyttet eller reforhandlet noen banktjenester i løpet av 2015, oppgir 56 prosent som årsak at de er fornøyd og har gode betingelser. 28 prosent tror ikke det er så mye å spare, og én av fire føler seg knyttet til nåværende bank gjennom et godt kundeforhold. Det er særlig personer i alderen 60 år+ som ikke tror det er så mye å spare (34 prosent), og denne gruppen føler seg også i større grad knyttet til banken sin (30 prosent), sammenlignet med de som er yngre.



Oppsummering (4/5)

BYTTE AV BANKTJENESTER

- 14 prosent av de som ikke hadde flyttet eller reforhandlet banktjenester, svarte at det var fordi de selv eller husstanden hadde et kundeprogram som omfatter flere banktjenester. Vi spurte denne gruppen hvilke kombinasjoner av banktjenester som hindret dem mest i å flytte eller reforhandle banktjenester, og det ser ut til at koblingen mellom boliglån og lønnskonto er den største hindringen. 43 prosent svarer at boliglånet deres forutsetter at de har aktiv lønnskonto i samme bank. 18 prosent nevner kombinasjonen forsikring/banktjenester, og 8 prosent svarer at de er total kunder.
- De som oppgir at de har én eller flere former for bankkonto, fikk spørsmål om de i løpet av 2015 hadde opprettet en konto i en annen bank i tillegg til kontoer de hadde fra før. Kun 1 av 10 (11 prosent) svarer bekreftende på dette, men andelen er oppe i 17 prosent blant aldersgruppen 25–29 år. De nye kontoene er nokså jevnt fordelt på plasseringskontoer (53 prosent) og lønns-/brukskontoer (45 prosent).



Oppsummering (5/5)

BYTTE AV FORSIKRINGSTJENESTER

- De som har flyttet eller reforhandlet forsikringstjenester i løpet av 2015, ble også spurt om hvilke tjenester de brukte i forbindelse med flytting eller reforhandling av disse tjenestene. 48 prosent tok selv kontakt med forsikringsselskapet/ forsikringsagenten, og 24 prosent ble kontaktet av selger/rådgiver ansatt i forsikringsselskap. 16 prosent var inne på forsikringsselskapets nettsider i sammenheng med bytteprosessen. Totalt 11 prosent brukte ulike priskalkulatorer og prisoversikter, og Finansportalen er den mest brukte sammenligningstjenesten. Totalt 5 prosent, og 12 prosent av de som kjenner til Finansportalen, svarte at de hadde brukt Finansportalen i forbindelse med flytting eller reforhandling av forsikringstjenester.
- 17 prosent brukte priskalkulatorer eller prisoversikter for å sammenligne priser før de gikk inn på forsikringsselskapets egne nettsider, eller selv tok kontakt med forsikringsselskapet i forbindelse med flytting/reforhandling av forsikringstjenester. Igjen ser vi at Finansportalen er den mest brukte tjenesten, og 8 prosent innhentet priser herfra før de sjekket priser hos forsikringsselskapet. Andelen var 16 prosent blant de som kjenner til Finansportalen. Seks av ti innhentet ingen informasjon for å sammenligne priser i forkant.
- Blant de som *ikke* har flyttet eller reforhandlet noen forsikringstjenester i løpet av 2015, svarer halvparten at dette skyldes at de er fornøyd og har gode betingelser. 27 prosent har forsikringsavtaler gjennom arbeidsgiver eller forening. 20 prosent tror ikke det er så mye å spare. 19 prosent ønsker å ha alle forsikringene samlet i ett selskap fordi det er praktisk, mens 10 prosent føler seg knyttet til banken gjennom et godt kundeforhold. I aldersgruppen over ønsker en av fire å samle alle forsikringer i ett selskap av praktiske hensyn, mens 15 prosent føler seg knyttet til forsikringsselskapet. De som er under 60 år har i mindre grad disse bindingene.
- En av fem mener de har fått en årlig besparelse på over fem tusen kroner ved å flytte eller reforhandle forsikringstjenester, mens tre av ti er usikre på hvor mye de har spart på å flytte eller reforhandle forsikringer.



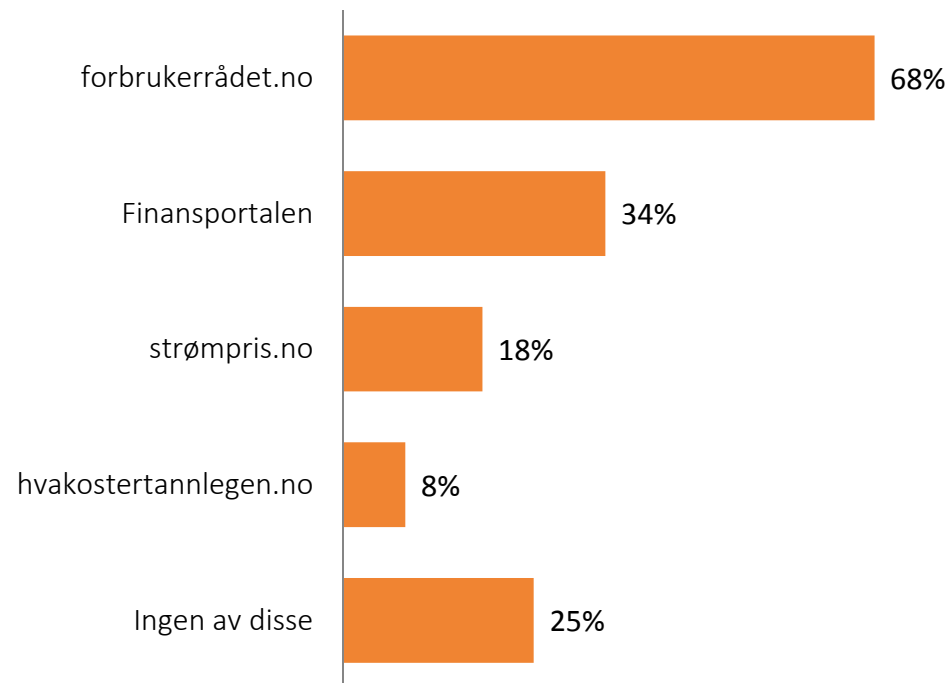


Kjennskap



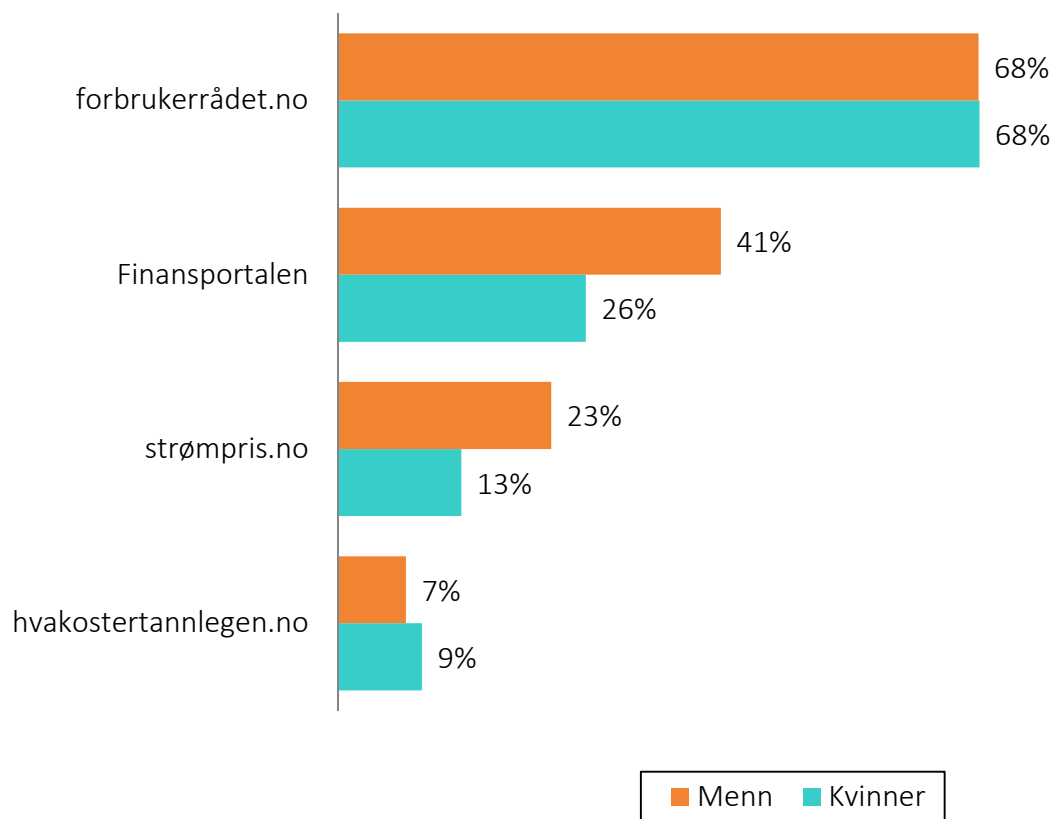
Hvilke av følgende nettsteder/ tjenester kjenner du til eller har du hørt om?

De ulike nettstedene/tjenestene ble presentert i tilfeldig rekkefølge for hver respondent.



Hvilke av følgende nettsted/ tjenester kjenner du til eller har du hørt om?

De ulike nettstedene/tjenestene ble presentert i tilfeldig rekkefølge for hver respondent.

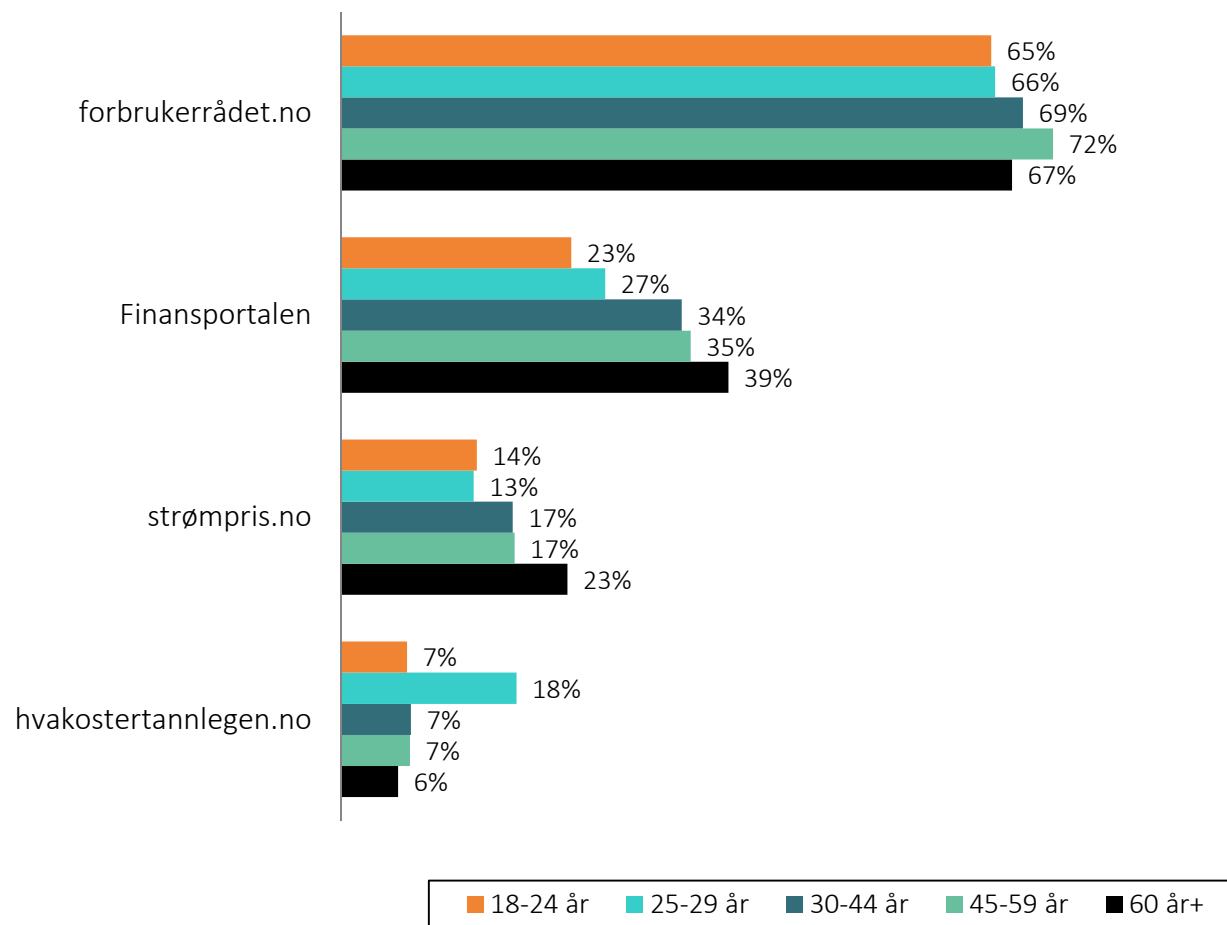


N=2 031 intervju.



Hvilke av følgende nettsteder/ tjenester kjenner du til eller har du hørt om?

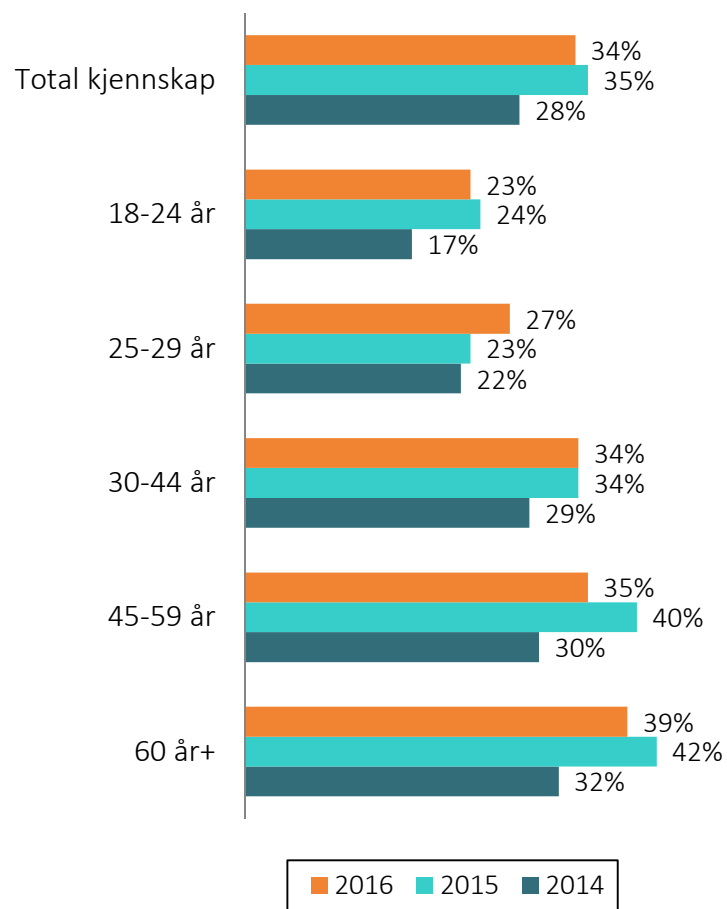
De ulike nettstedene/tjenestene ble presentert i tilfeldig rekkefølge for hver respondent.



N=2 031 intervju.



Andeler som kjenner til eller har hørt om Finansportalen 2014 – 2016

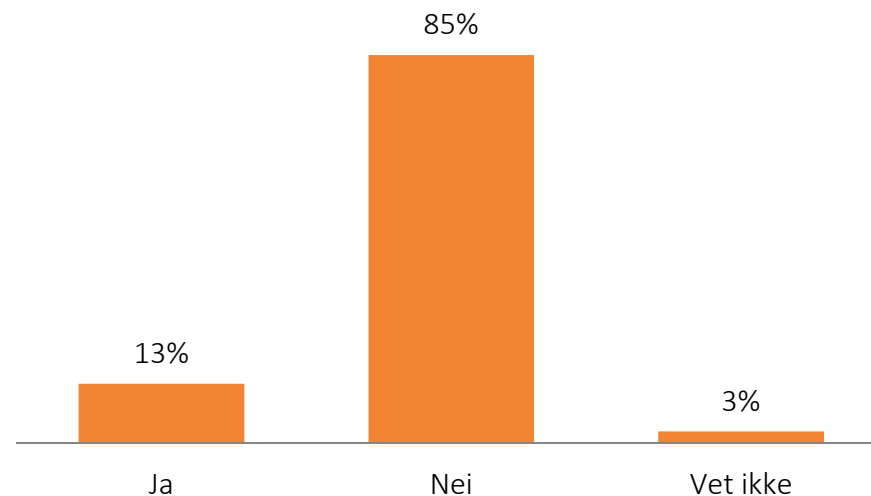


N=2 031 intervju i 2016. (2 029 intervju i 2015, 2 014 intervju i 2014)



Nettstedet hvakostertannlegen.no skal hjelpe forbrukerne til å finne og sammenligne priser og service på de vanligste tannbehandlingene i Norge. I tillegg inneholder nettstedet informasjon om klagerettigheter, klageinstanser, samt nyttige artikler knyttet til tannhelse.

Kjenner du til eller har du hørt om denne tjenesten?

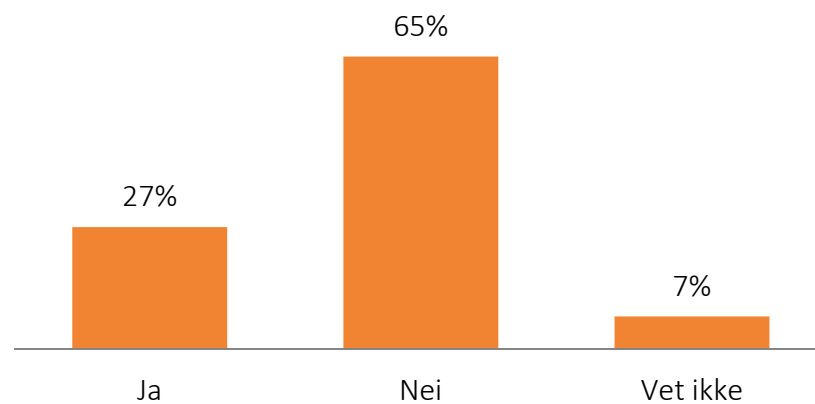


N=2 031 intervju.



Nettstedet strømpris.no skal hjelpe forbrukerne til å finne og sammenligne priser på strømvtaler.

Kjenner du til eller har du hørt om denne tjenesten?



N=2 031 intervju.

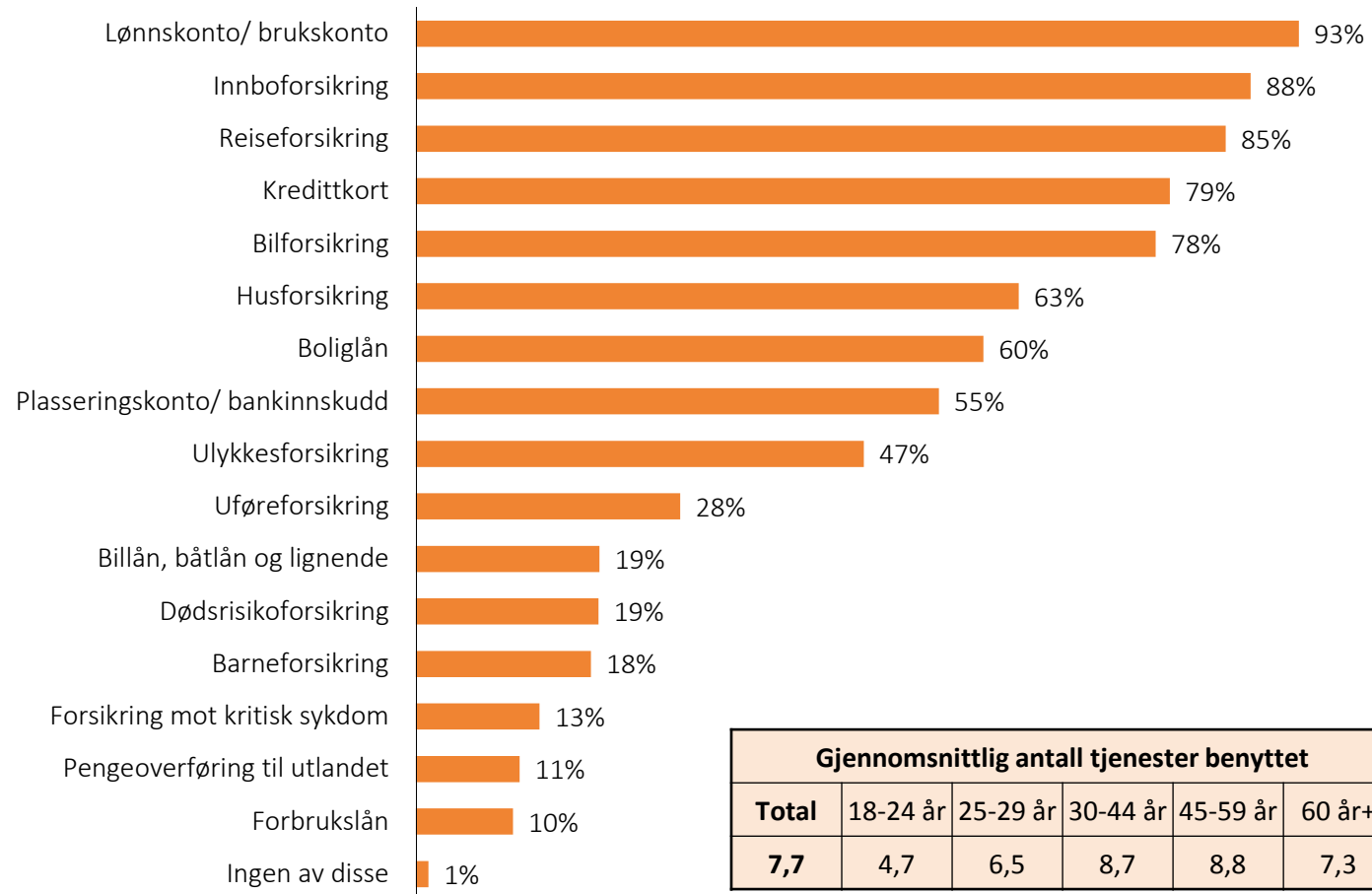




Bytte av bank- og forsikringstjenester



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

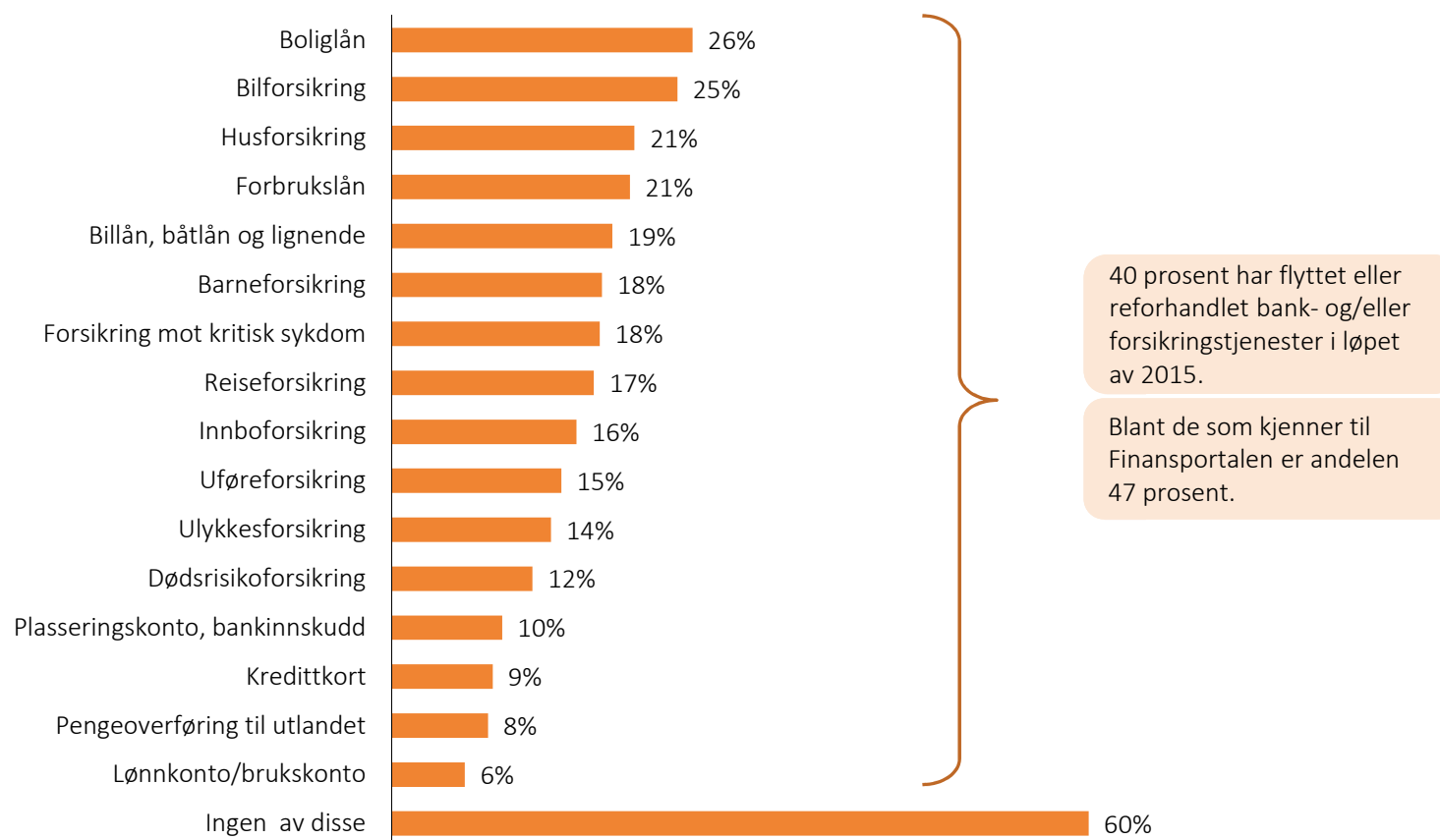


N=2 031 intervju.



Har du/husstanden flyttet eller reforhandlet en eller flere av følgende tjenester i løpet av 2015?

Diagrammet viser andeler som har flyttet eller reforhandlet tjenester de benytter.



N= de som benytter den enkelte tjenesten (antall intervju varierer)



Andeler som har flyttet eller reforhandlet en eller flere tjenester de benytter.

| | 2016 | 2015 |
|---|------|------|
| Boliglån | 26% | 26% |
| Bilforsikring | 25% | 25% |
| Husforsikring | 21% | 21% |
| Forbrukslån | 21% | 16% |
| Billån, båtlån og lignende | 19% | 15% |
| Barneforsikring | 18% | 18% |
| Forsikring mot kritisk sykdom | 18% | 13% |
| Reiseforsikring | 17% | 16% |
| Innboforsikring | 16% | 16% |
| Uføreforsikring | 15% | 11% |
| Ulykkesforsikring | 14% | 12% |
| Dødsrisikoforsikring | 12% | 11% |
| Plasseringskonto, bankinnskudd | 10% | 11% |
| Kredittkort | 9% | 8% |
| Pengeoverføring til utlandet | 8% | n.a. |
| Lønnskonto/brukskonto | 6% | 5% |
| Ingen av disse | 60% | 61% |
| Har flyttet eller reforhandlet én eller flere tjenester | 40% | 39% |

Spørsmålsformulering 2016

Har du/husstanden flyttet eller reforhandlet en eller flere av følgende tjenester i løpet av 2015?

Spørsmålsformulering 2015

Har du/husstanden flyttet eller reforhandlet en eller flere av følgende tjenester i løpet av 2014?



Har du/husstanden flyttet en eller flere av følgende tjenester i løpet av 2015?

Diagrammet viser andeler som har flyttet tjenester de benytter.

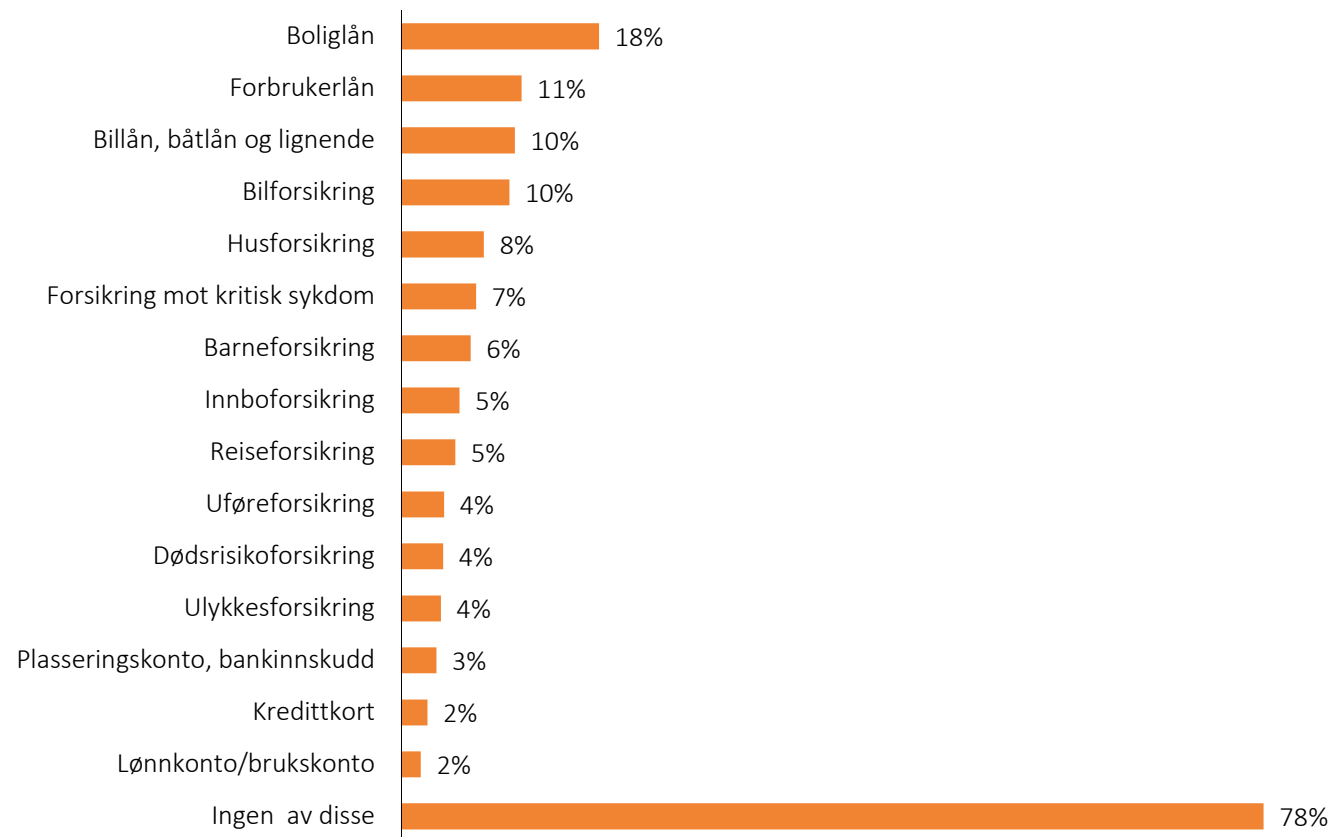


N=de som benytter den enkelte tjenesten (antall intervju varierer)



Har du/husstanden reforhandlet en eller flere av følgende tjenester i løpet av 2015?

Diagrammet viser andeler som har forhandlet tjenester de benytter.

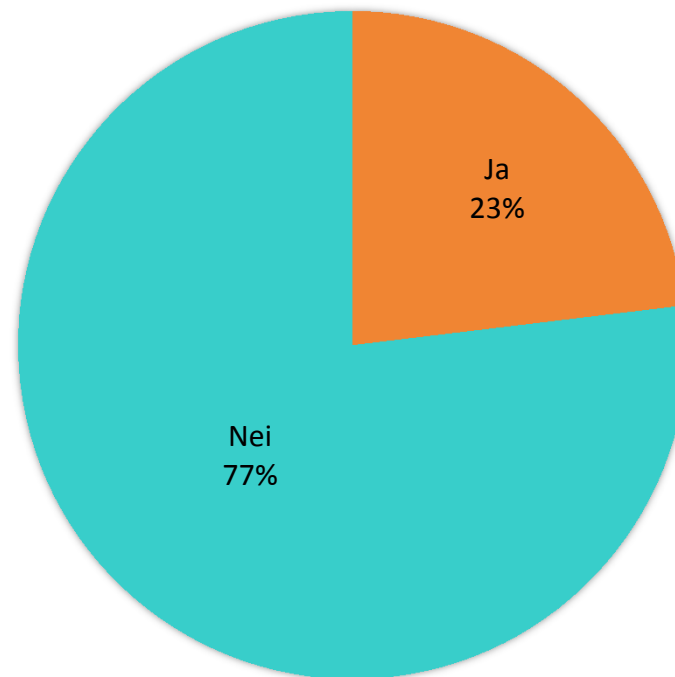


N=de som benytter den enkelte tjenesten (antall intervju varierer)



Bortimot en fjerdedel av de som flyttet eller reforhandlet boliglån i løpet av 2015, gjorde dette i forbindelse med kjøp av ny bolig. I overkant av tre fjerdedeler flyttet eller reforhandlet boliglånet på sin eksisterende bolig.

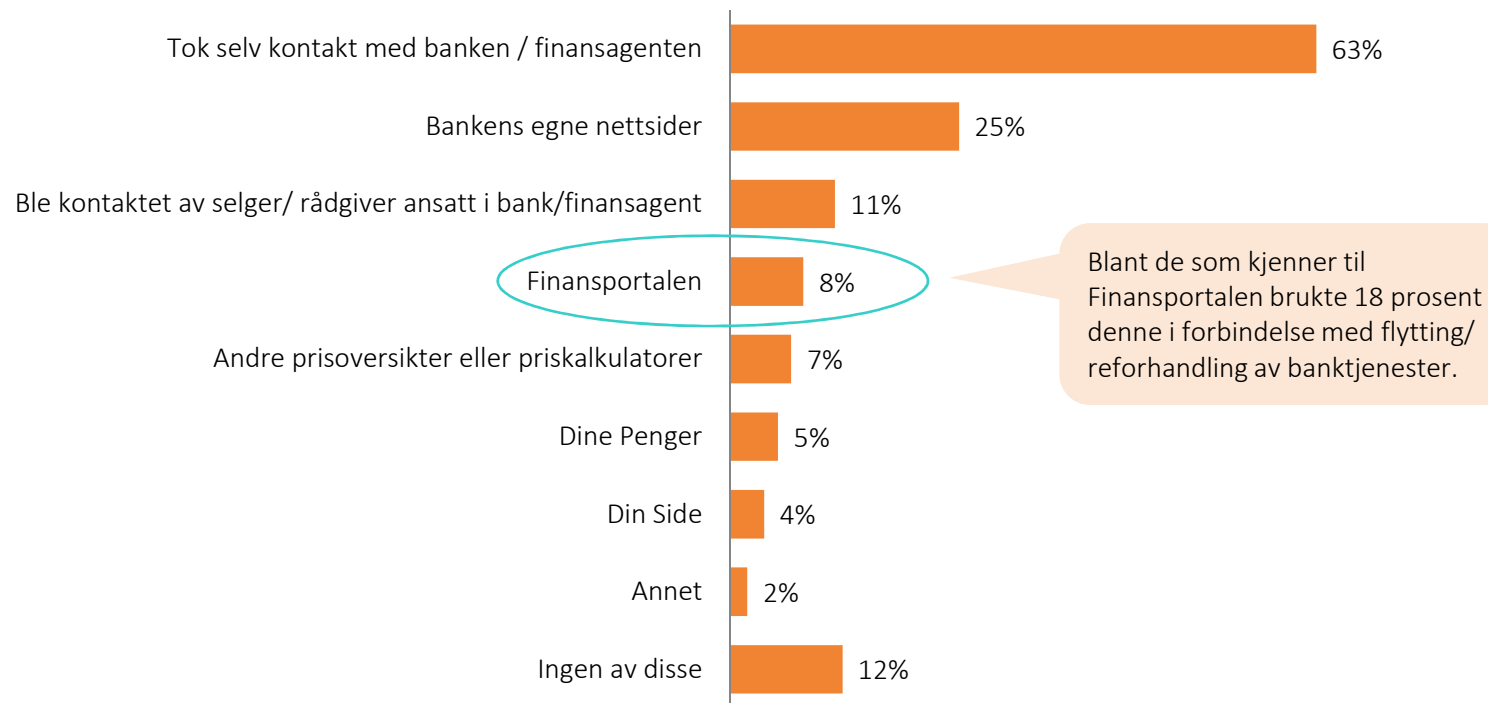
Flyttet eller reforhandlet du/husstanden boliglånet i forbindelse med kjøp av ny bolig?



N=311 intervju. Filter: Flyttet eller reforhandlet boliglån i løpet av 2015.



Brukte du/husstanden noen av følgende tjenester i forbindelse med flytting eller reforhandling av en bank-tjeneste (boliglån/ bankinnskudd/ lønns-/brukskonto)?

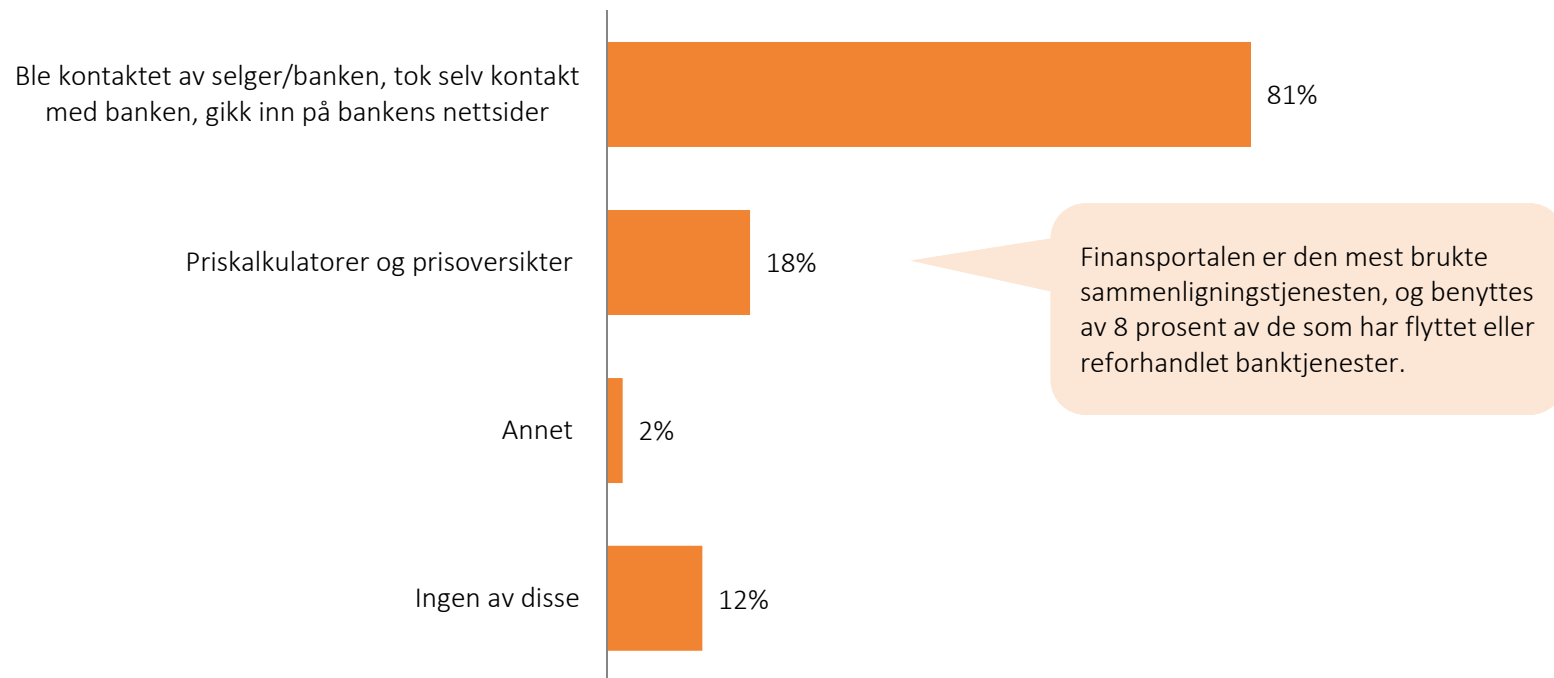


N=517 intervju. Filter: Har flyttet eller reforhandlet banktjenester i løpet av 2015.



Kun 18 prosent som flyttet eller reforhandlet banktjenester benyttet tilgjengelige priskalkulatorer og prisoversikter.

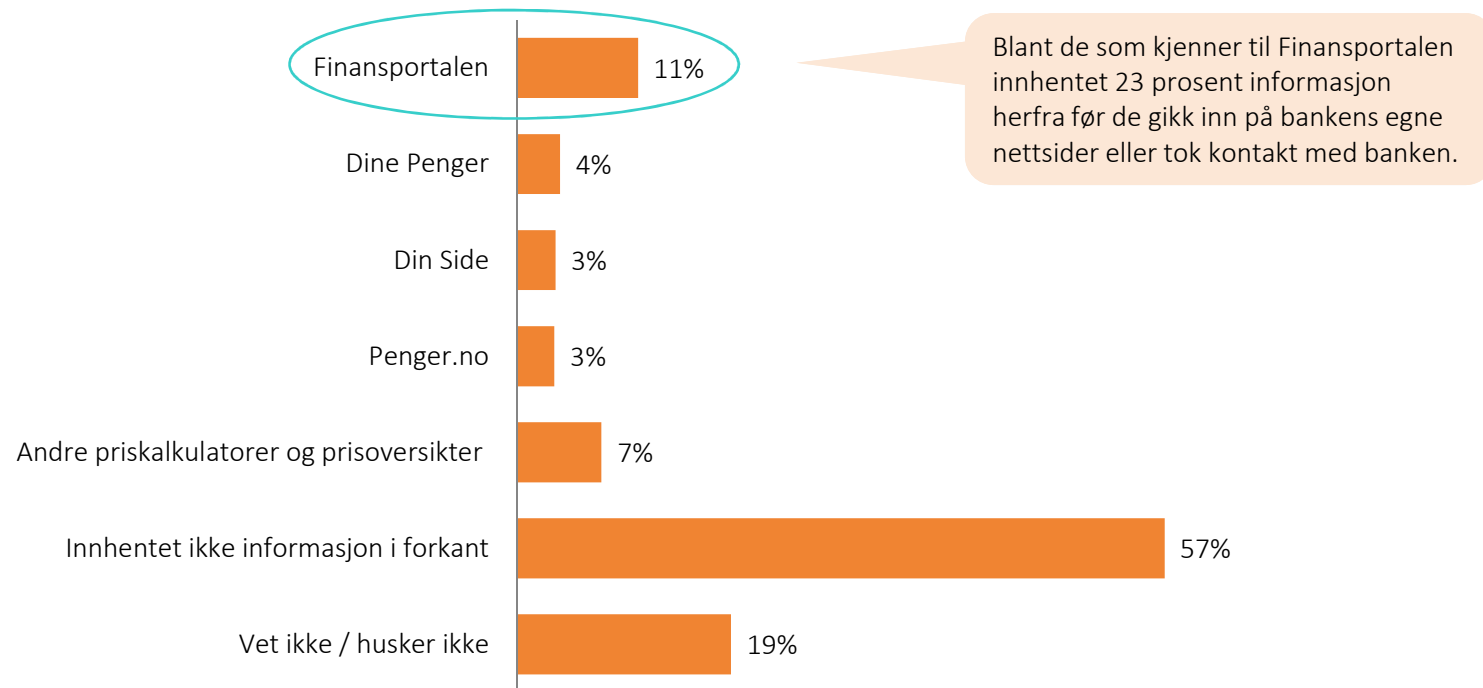
Brukte du/husstanden noen av følgende tjenester sist du flyttet eller reforhandlet en eller flere banktjenester (lån/ bankinnskudd/ lønnskonto)?



N=517 intervju. Filter: Har flyttet eller reforhandlet banktjenester i løpet av 2015.



Innhentet du informasjon fra følgende priskalkulatorer eller andre tjenester for å sammenligne priser før du gikk inn på bankens egne nettsider eller tok kontakt med banken/ finansagenten?

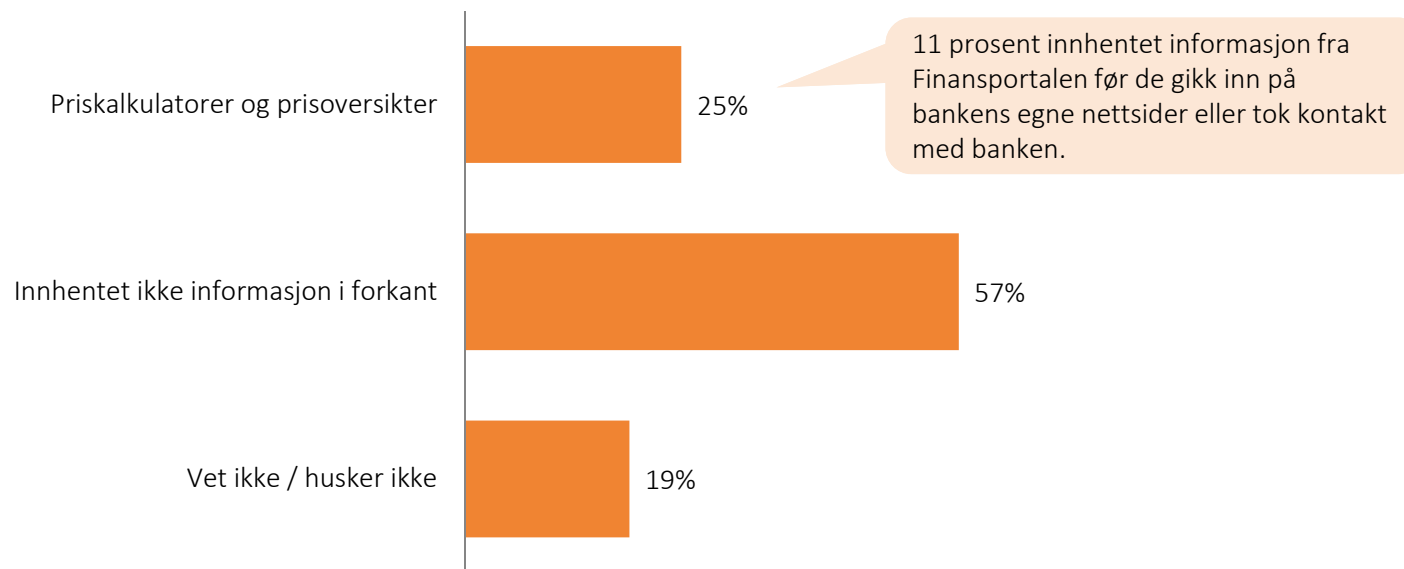


N=385 intervju. Filter: Var inne på bankens egne nettsider og/eller tok selv kontakt med banken/ finansagenten i forbindelse med flytting/ reforhandling av banktjenester.



En av fire brukte priskalkulatorer eller prisoversikter for å sammenligne priser før de gikk inn på bankens egne nettsider eller selv tok kontakt med banken i forbindelse med flytting/ reforhandling av banktjenester.

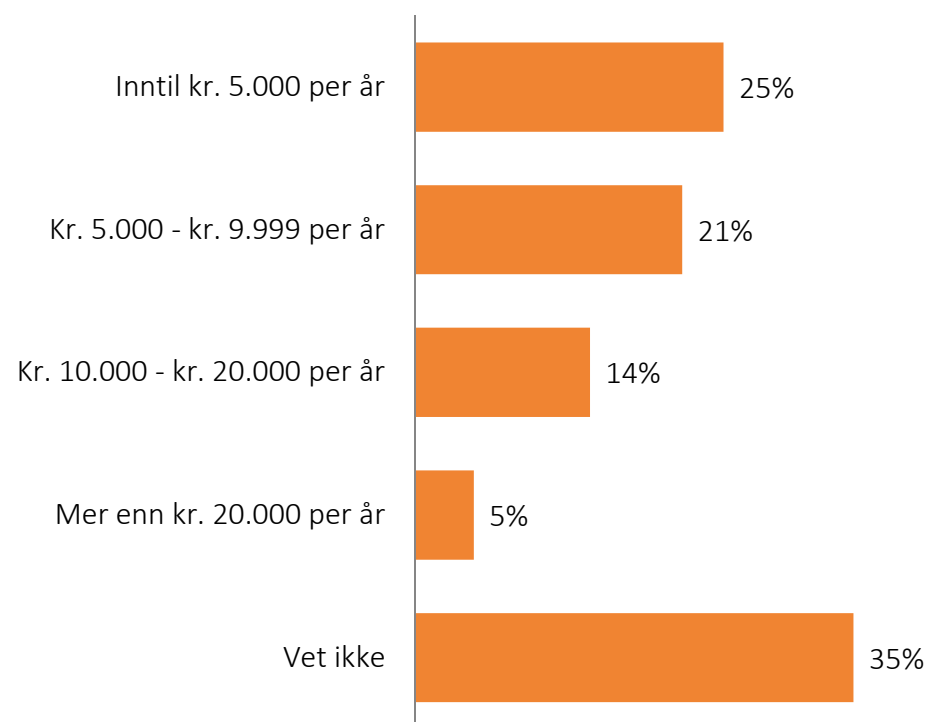
Innhentet du informasjon fra priskalkulatorer eller andre tjenester for å sammenligne priser før du gikk inn på bankens egne nettsider eller tok kontakt med banken/ finansagenten?



N=385 intervju. Filter: Var inne på bankens egne nettsider og/eller tok selv kontakt med banken/ finansagenten i forbindelse med flytting/ reforhandling av banktjenester.



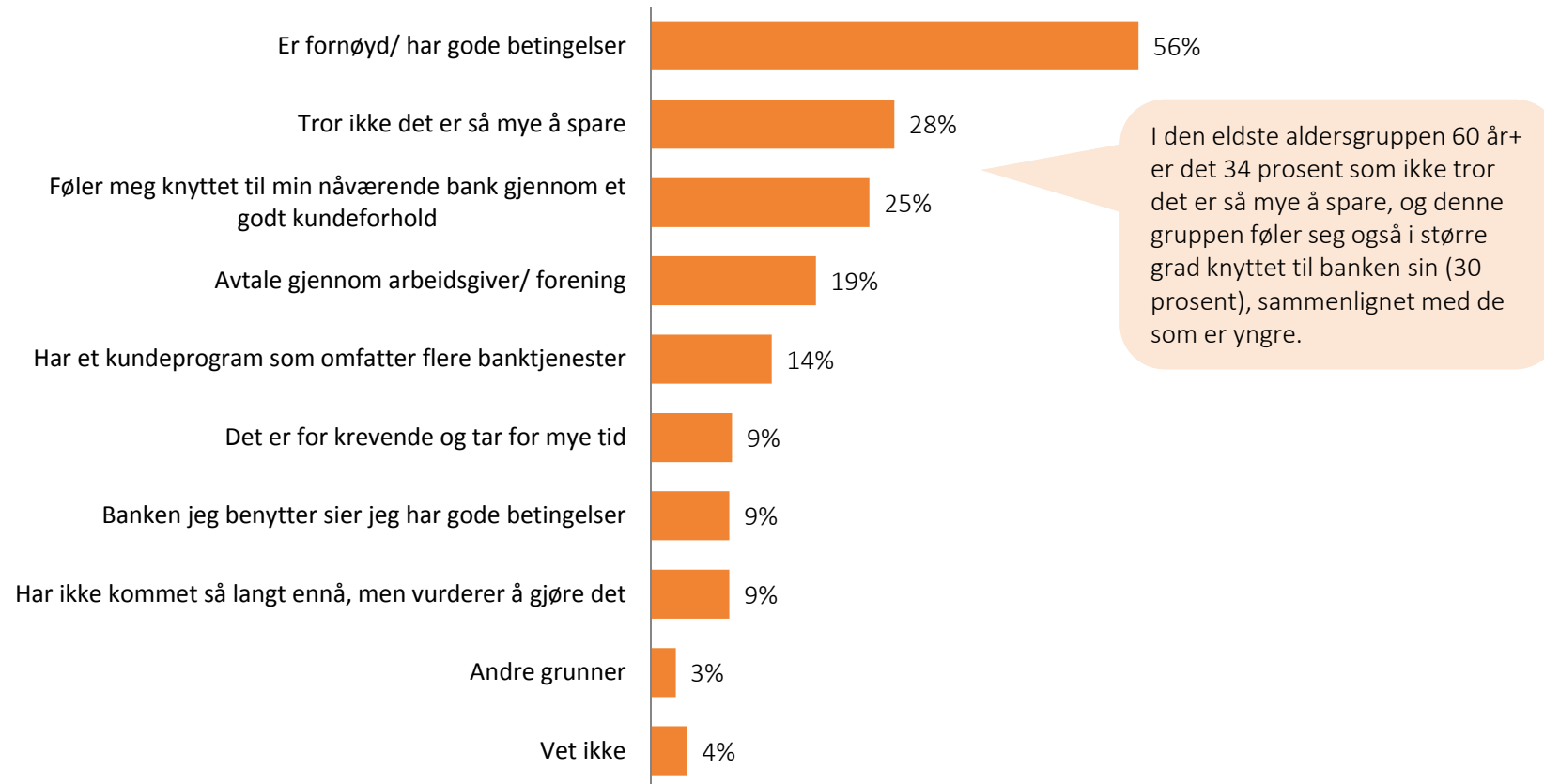
Omtrent hvor mye sparer du i løpet av et år på at du flyttet eller reforhandlet banktjenester i fjor?



To av fem mener de har fått en årlig besparelse på over fem tusen kroner ved å flytte eller reforhandle banktjenester, mens 35 prosent er usikre på hvor mye de egentlig har spart på dette.



Hvorfor har ikke du/husstanden flyttet eller reforhandlet noen banktjenester i løpet av 2015?

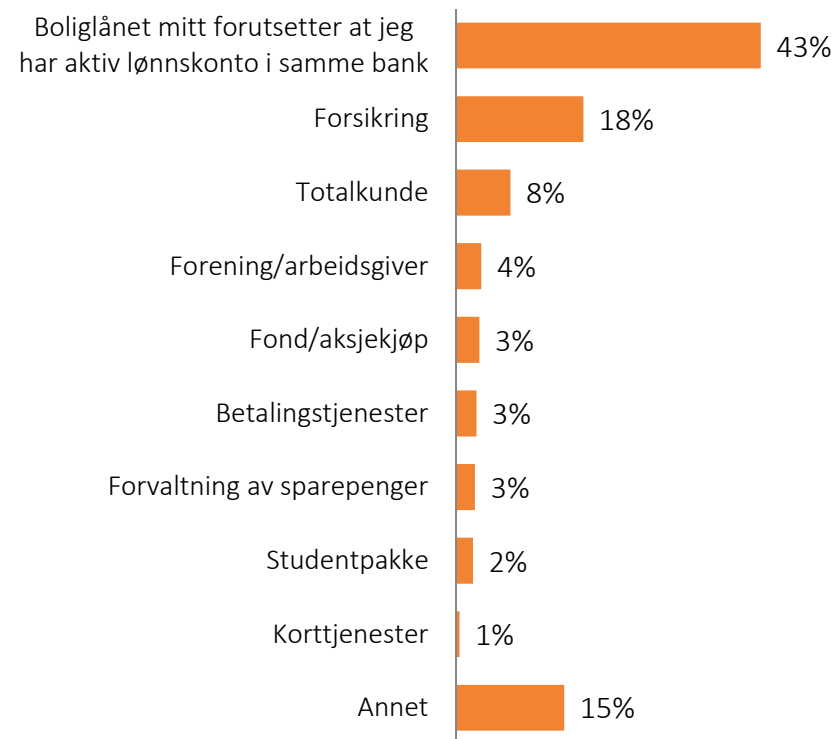


N=1 470 intervju. Filter: Har ikke flyttet eller reforhandlet banktjenester i løpet av 2015.



Du svarte at du ikke har flyttet eller reforhandlet noen banktjenester fordi du/ husstanden har et kundeprogram som omfatter flere banktjenester.

Hvilke kombinasjoner av banktjenester hindrer deg mest i å flytte eller reforhandle?

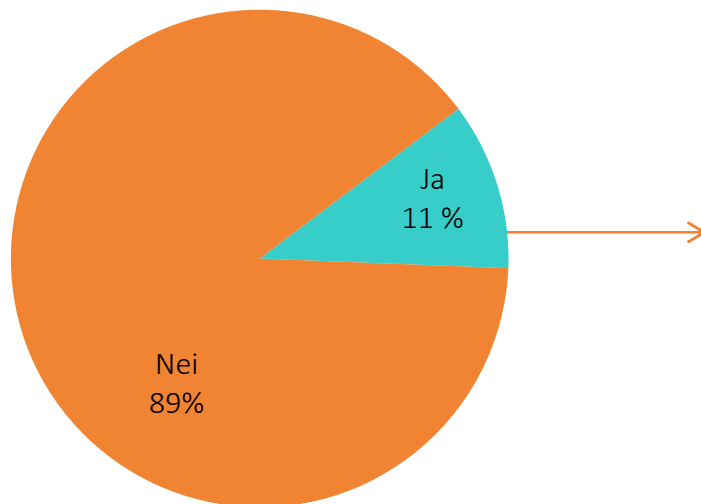


N=173 intervju. Filter: Har et kundeprogram som omfatter flere banktjenester.



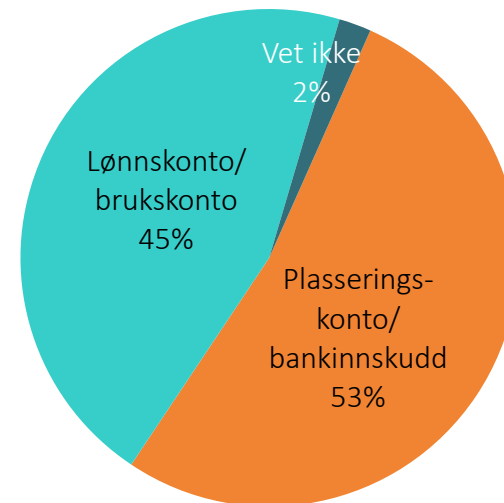
Kun én av ti har i løpet av 2015 opprettet konto i en annen bank i tillegg til kontoer de hadde fra før. Disse nye kontoene er nokså jevnt fordelt på plasseringskontoer og lønns-/brukskontoer.

Har du i løpet av 2015 opprettet en konto i en annen bank i tillegg til de du hadde fra før?



*N=1 911 intervju.
Filter: Har en eller flere former for bankkonto.*

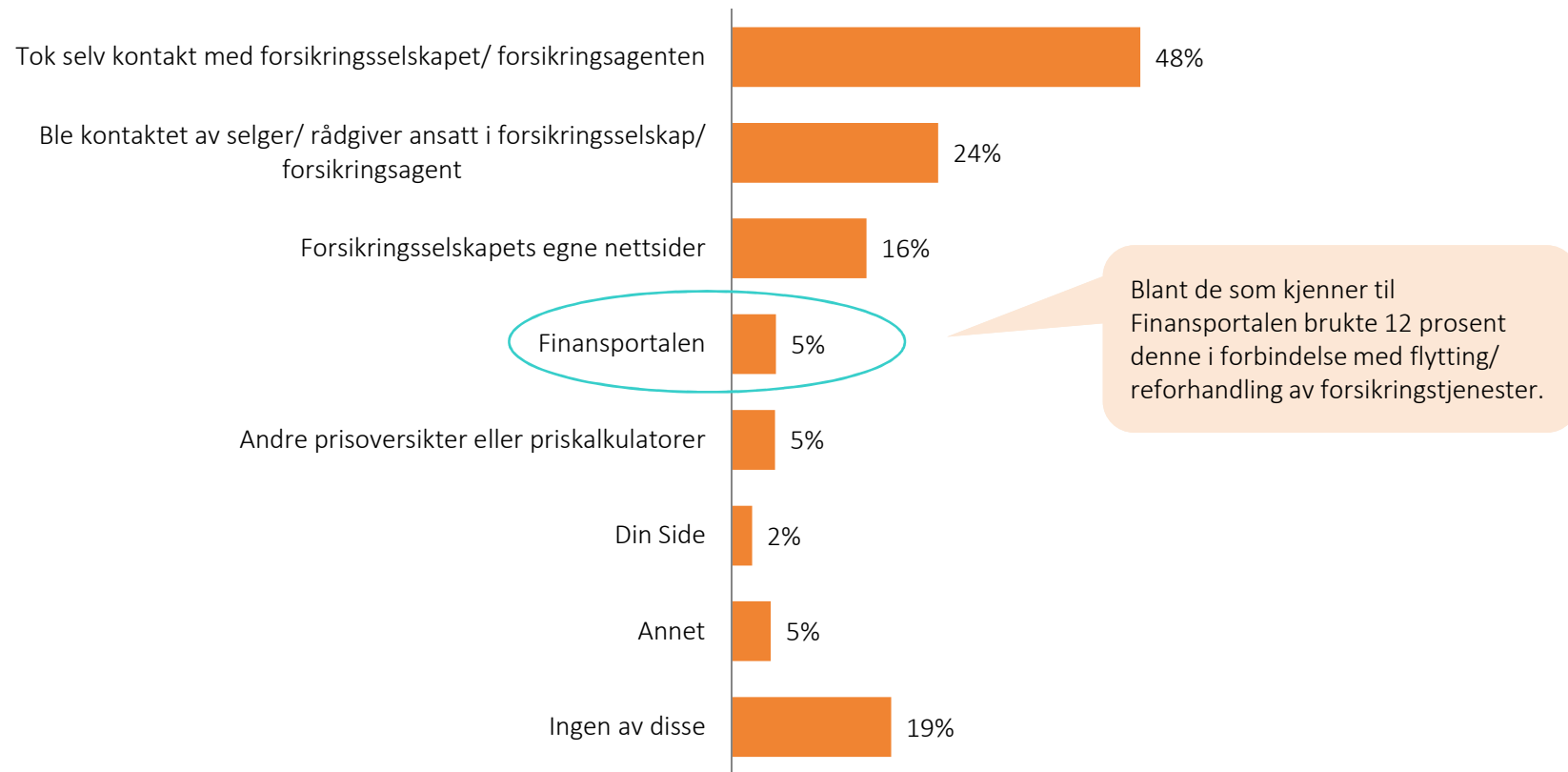
Hvilken type konto opprettet du?



*N=207 intervju.
Filter: Har opprettet ny bankkonto i løpet av 2015.*



Brukte du/husstanden noen av følgende tjenester sist du flyttet eller reforhandlet én eller flere forsikringer?

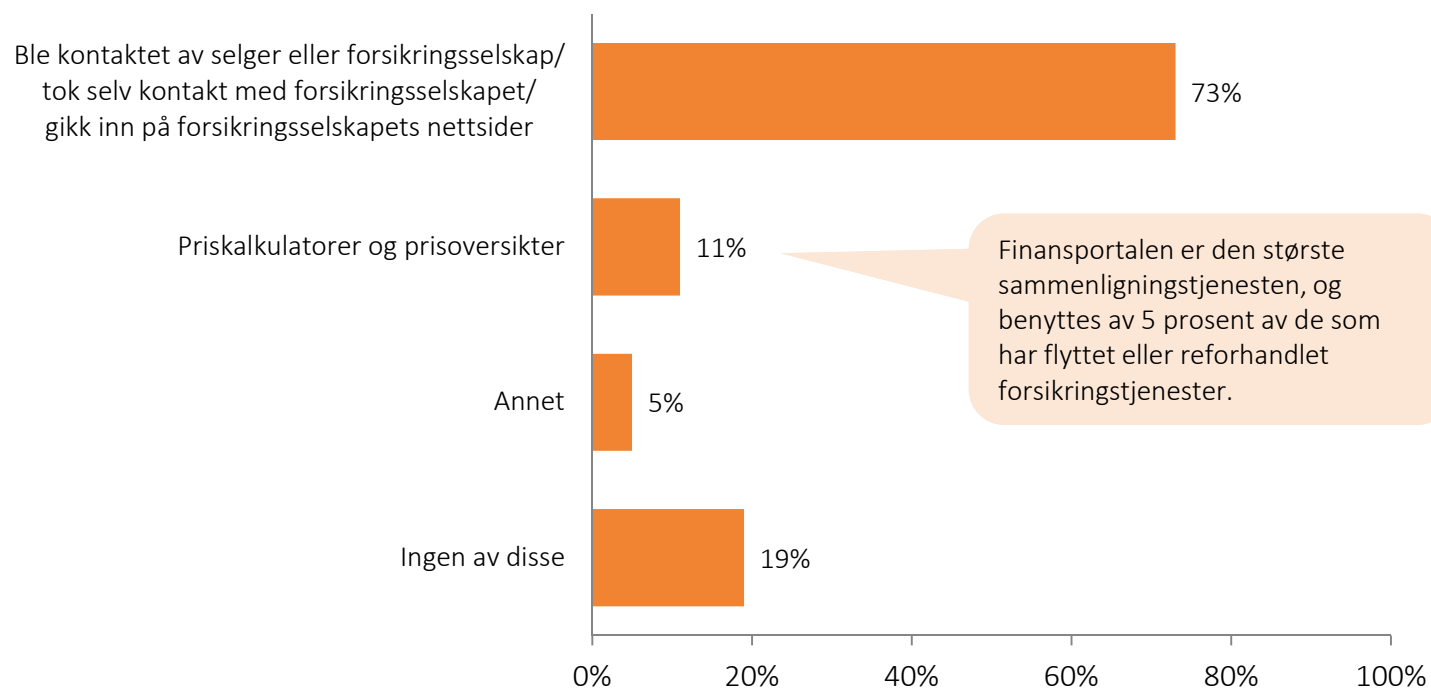


N=588 intervju. Filter: Har flyttet eller reforhandlet forsikringstjenester i løpet av 2015.



Kun 11 prosent av de som flyttet eller reforhandlet forsikringstjenester benyttet tilgjengelige priskalkulatorer og prisoversikter.

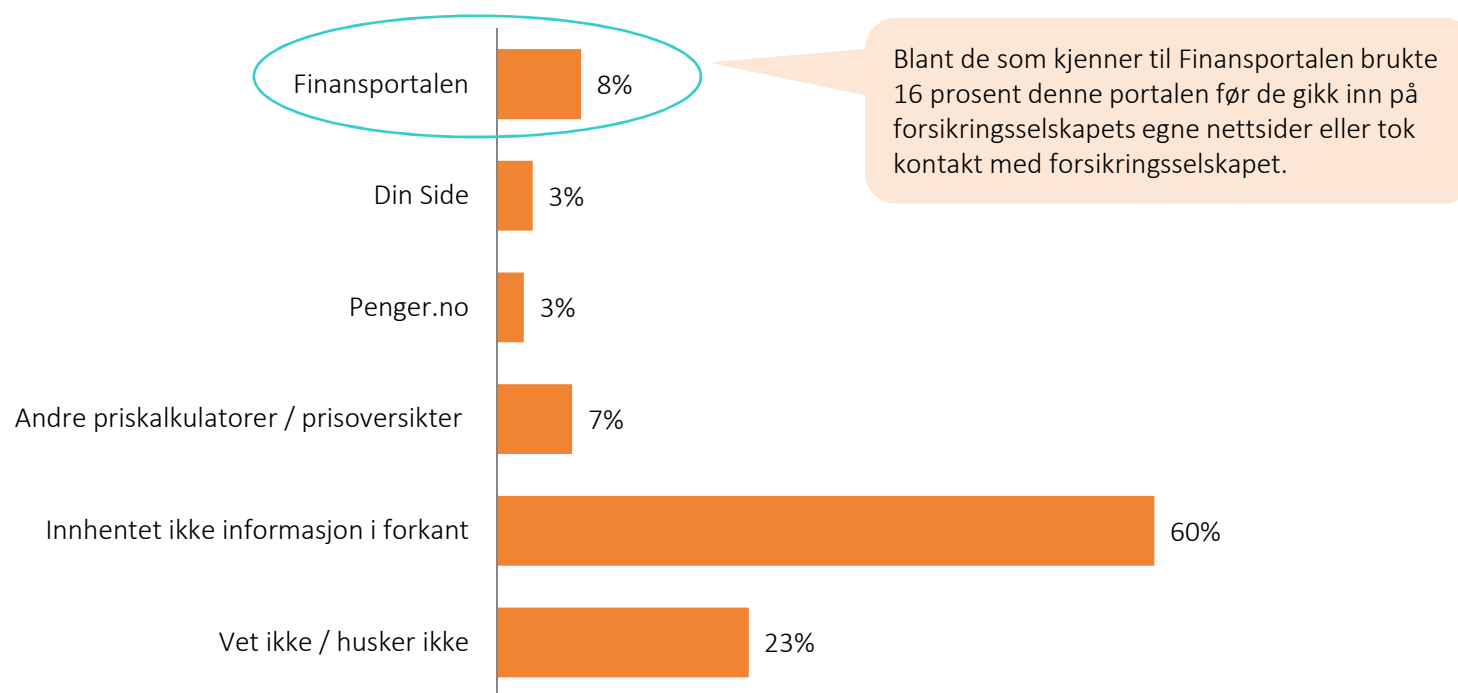
Brukte du/husstanden noen av følgende tjenester sist du flyttet eller reforhandlet én eller flere forsikringer?



N=588 intervju. Filter: Har flyttet eller reforhandlet forsikringstjenester i løpet av 2015.



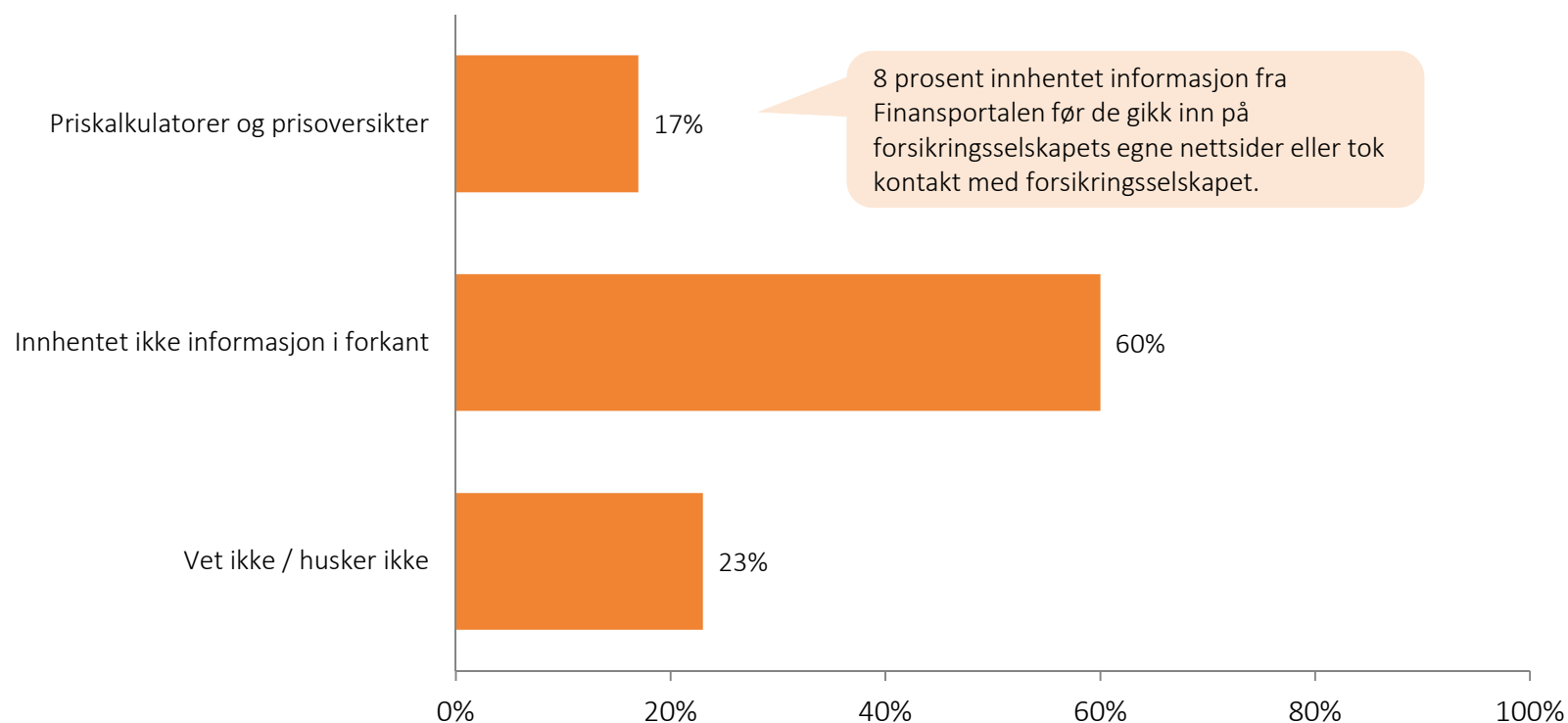
Innhentet du informasjon fra følgende priskalkulatorer eller andre tjenester for å sammenligne priser før du gikk inn på forsikringsselskapets egne nettsider eller tok kontakt med forsikringsselskapet/forsikringsagenten?



N=338 intervju. Filter: Var inne på forsikringsselskapets egne nettsider og/eller tok selv kontakt med forsikringsselskapet i forbindelse med flytting/ reforhandling av forsikringstjenester.



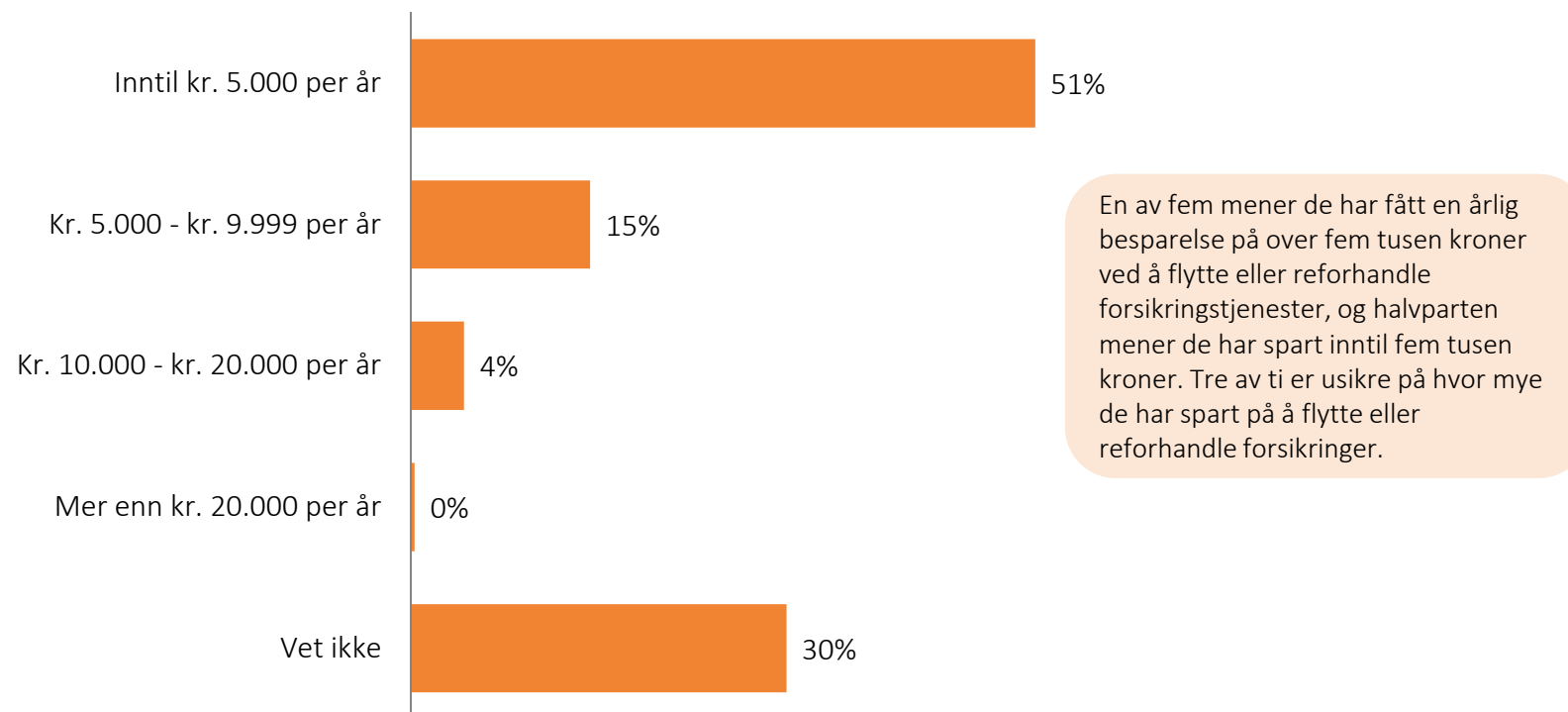
Innhentet du informasjon fra følgende priskalkulatorer eller andre tjenester for å sammenligne priser før du gikk inn på forsikringsselskapets egne nettsider eller tok kontakt med forsikringsselskapet/forsikringsagenten?



N=338 intervju. Filter: Var inne på forsikringsselskapets egne nettsider og/eller tok selv kontakt med forsikringsselskapet i forbindelse med flytting/ reforhandling av forsikringstjenester.



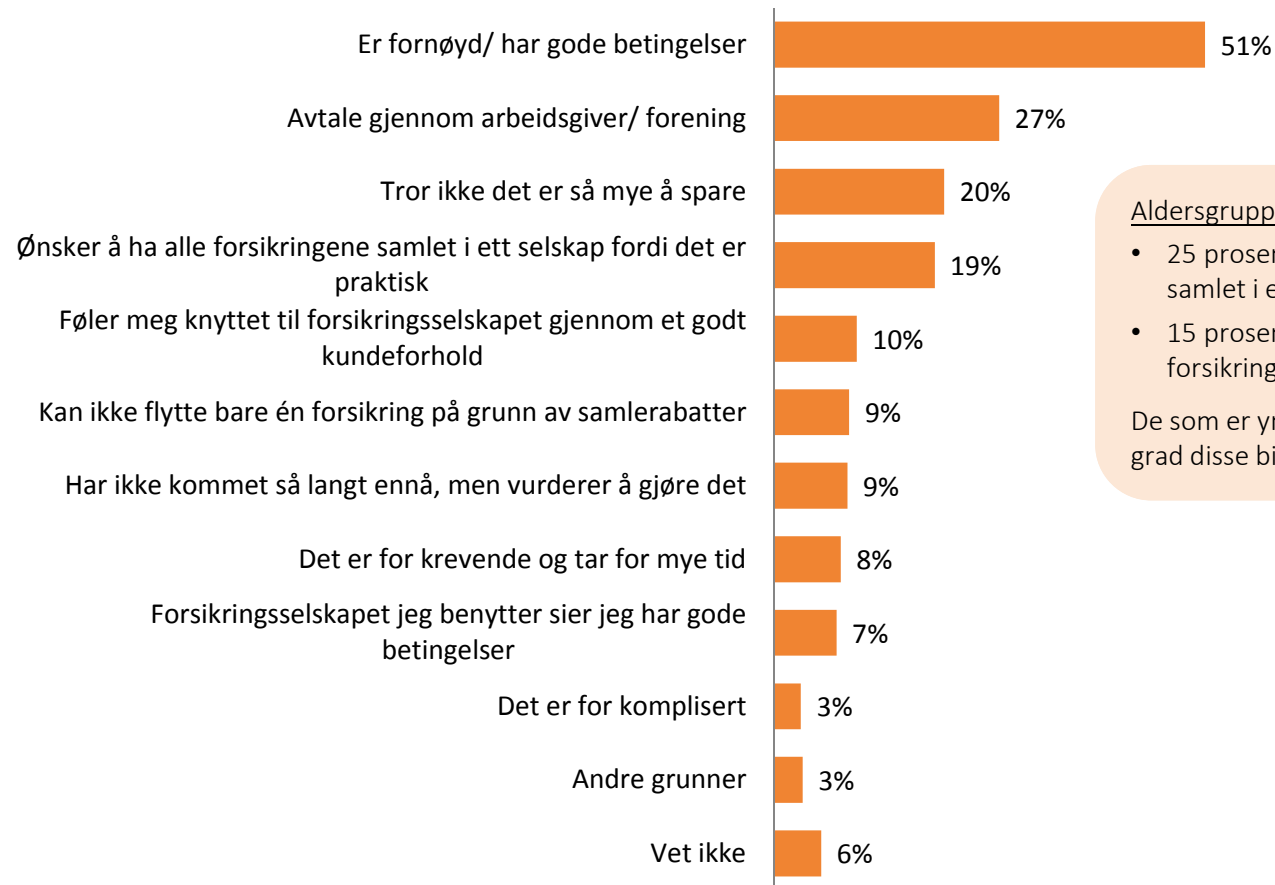
Omtrent hvor mye sparer du i løpet av et år på at du flyttet eller reforhandlet forsikringstjenester i fjor?



N=588 intervju. Filter: Har flyttet eller reforhandlet forsikringstjenester i løpet av 2015.



Hvorfor har ikke du/husstanden flyttet eller reforhandlet noen forsikringer i løpet av 2015?



Aldersgruppen 60 år+ :

- 25 prosent ønsker å ha alle forsikringer samlet i ett selskap av praktiske hensyn.
- 15 prosent føler seg knyttet til forsikringsselskapet.

De som er yngre enn 60 år har i mindre grad disse bindingene.

