

# Nordmenns byttevvaner – finansielle tjenester

Byttefrekvenser og bruk av  
offentlige digitale  
sammenligningstjenester

*Befolkningsundersøkelse  
gjennomført  
for Forbrukerrådet  
av TNS Gallup  
februar 2015*

# 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 januar 2014.

## **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 den norske "internettbefolkningen". Gallup-panelet 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 29. januar – 8. februar 2015.

## **Antall intervju**

2 029.



# Resultater

# Oppsummering (1/4)



## KJENNSKAP

- 35 prosent av de spurte kjenner til eller har hørt om *Finansportalen*. Kjennskapsnivået øker i takt med økt alder, og varierer fra 24 prosent kjennskap blant den yngste aldersgruppen (18-24 år) til 42 prosent kjennskap blant de eldste (60 år+).
- Kjennskapen til *forbrukerrådet.no* er 67 prosent på totalnivå.
- 7 prosent kjenner til eller har hørt om *hvakostertannlegen.no*, og kjennskapen øker til 10 prosent når vi forklarer litt mer i detalj hva tjenesten går ut på.
- Kun 2 prosent kjenner til eller har hørt om tjenesten *Sende Penger Hjem*. Når tjenesten beskrives nærmere, stiger kjennskapen til 4 prosent.

## Oppsummering (2/4)



### BYTTE AV BANK- OG FORSIKRINGSTJENESTER

- Blant den voksne befolkningen benytter de aller fleste én eller flere bank- og forsikringstjenester. De tre tjenestene flest oppgir at de selv/ husstanden benytter, er lønnskonto/ brukskonto (93 prosent), innboforsikring (89 prosent) og reiseforsikring (86 prosent). Personer under 25 år benytter i mindre grad ulike bank- og forsikringstjenester sammenlignet med de som er eldre enn dette. Eksempelvis er det kun 51 prosent blant 18-24 åringene som oppgir at de selv/ husstanden har innboforsikring, mens andelen er 94-95 prosent blant de som har passert 30 år. Plasseringskonto/ bankinnskudd ser også ut til å være mer utbredt jo eldre man blir, og andelen varierer fra 41 prosent blant de yngste (18-24 år) til 69 prosent blant de som har passert 60 år.
- Boliglån er den tjenesten som i størst grad har blitt flyttet eller reforhandlet i løpet av 2014. En andel på 26 prosent innebærer at 1 av 4 har flyttet eller reforhandlet boliglånet i løpet av denne ettårsperioden. Dette kan tyde på at forbrukernes tilbøyelighet til å flytte eller reforhandle boliglånet sitt har økt siden fjorårets måling, hvor tidshorisonten var *i løpet av de siste to årene*, og 32 prosent svarte at de hadde flyttet eller reforhandlet boliglånet.
- 1 av 4 har flyttet eller reforhandlet bilforsikring, mens bytteraten for husforsikring er 21 prosent. Totalt sett svarer 61 prosent at de ikke har flyttet eller reforhandlet noen bank- eller forsikringstjenester i løpet av 2014. Det innebærer at 4 av 10 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 56 prosent som svarer at de ikke har flyttet eller reforhandlet noen tjenester i 2014, mens andelen blant de som *ikke* kjenner til Finansportalen er 69 prosent.
- Andelen som ikke har flyttet eller reforhandlet noen tjenester i løpet av 2014, varierer mellom aldersgrupper, og den laveste andelen finner vi i aldersgruppen 30-44 år (51 prosent), mens blant de yngste (18-24 år) er det hele 71 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 69 prosent.

## Oppsummering (3/4)



### BYTTE AV BANKTJENESTER

- Vi spurte de som har flyttet eller reforhandlet banktjenester i løpet av 2014, hvilke tjenester de brukte i forbindelse med dette. 2 av 3 svarte at de selv tok kontakt med banken/ finansagenten, 23 prosent hadde vært inne på bankens nettsider, mens 12 prosent ble kontaktet av selger/ rådgiver ansatt i bank. Kun 17 prosent av de som flyttet eller reforhandlet banktjenester i 2014 benyttet tilgjengelige priskalkulatorer og prisoversikter. Totalt sett 8 prosent, tilsvarende 19 prosent av de som kjenner til Finansportalen, svarte at de hadde brukt Finansportalen i forbindelse med flytting eller reforhandling av banktjenester.
- Blant de som gikk inn på bankens egne nettsider eller selv tok kontakt med banken i forbindelse med flytting/ reforhandling av banktjenester, innhentet totalt sett 7 prosent informasjon fra Finansportalen for å sammenligne priser i forkant av dette. Andelen blant de som kjenner Finansportalen er 14 prosent. 6 av 10 innhentet ingen informasjon før de besøkte bankens nettside eller tok kontakt med banken.
- Blant de som *ikke* har flyttet eller reforhandlet noen banktjenester i løpet av 2014, oppgir drøyt halvparten som årsak at de er fornøyd og har gode betingelser. 1 av 4 tror ikke det er så mye å spare, og en like stor andel 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 (35 prosent), sammenlignet med de som er yngre.

# Oppsummering (4/4)



## BYTTE AV FORSIKRINGSTJENESTER

- De som har flyttet eller reforhandlet forsikringstjenester i løpet av 2014, ble også spurt om hvilke tjenester de brukte i forbindelse med flytting eller reforhandling av disse tjenestene. 54 prosent tok selv kontakt med forsikringsselskapet/ forsikringsagenten, og 21 prosent ble kontaktet av selger/ rådgiver ansatt i forsikringsselskap. 17 prosent hadde vært inne på forsikringsselskapets nettsider i sammenheng med bytteprosessen. Kun 12 prosent av de som flyttet eller reforhandlet forsikringstjenester i 2014 benyttet tilgjengelige priskalkulatorer og prisoversikter. Totalt 5 prosent, tilsvarende 11 prosent av de som kjenner til Finansportalen, svarte at de hadde brukt Finansportalen i forbindelse med flytting eller reforhandling av forsikringstjenester.
- Totalt sett 4 prosent (tilsvarende 9 prosent av de som kjenner til Finansportalen) av de som gikk inn på forsikringsselskapets egne nettsider, eller selv tok kontakt med forsikringsselskapet i forbindelse med flytting/ reforhandling av forsikringstjenester, innhentet informasjon fra Finansportalen for å sammenligne priser i forkant av dette. 1 av 5 brukte andre priskalkulatorer, mens 62 prosent ikke innhentet noen informasjon for å sammenligne priser i forkant.
- Blant de som *ikke* har flyttet eller reforhandlet noen forsikringstjenester i løpet av 2014, svarer halvparten at dette skyldes at de er fornøyd og har gode betingelser. 27 prosent har forsikringsavtaler gjennom arbeidsgiver eller forening, mens 21 prosent ikke tror det er så mye å spare. 20 prosent ønsker å ha alle forsikringene samlet i ett selskap fordi det er praktisk, mens 11 prosent føler seg knyttet til banken gjennom et godt kundeforhold. I aldersgruppen 60 år+ tror 3 av 10 at det ikke er så mye å spare, og en like stor andel ønsker å samle alle forsikringer i ett selskap av praktiske hensyn. 17 prosent i den eldste aldersgruppen føler seg knyttet til forsikringsselskapet. De som er under 60 år har i mindre grad disse bindingene.



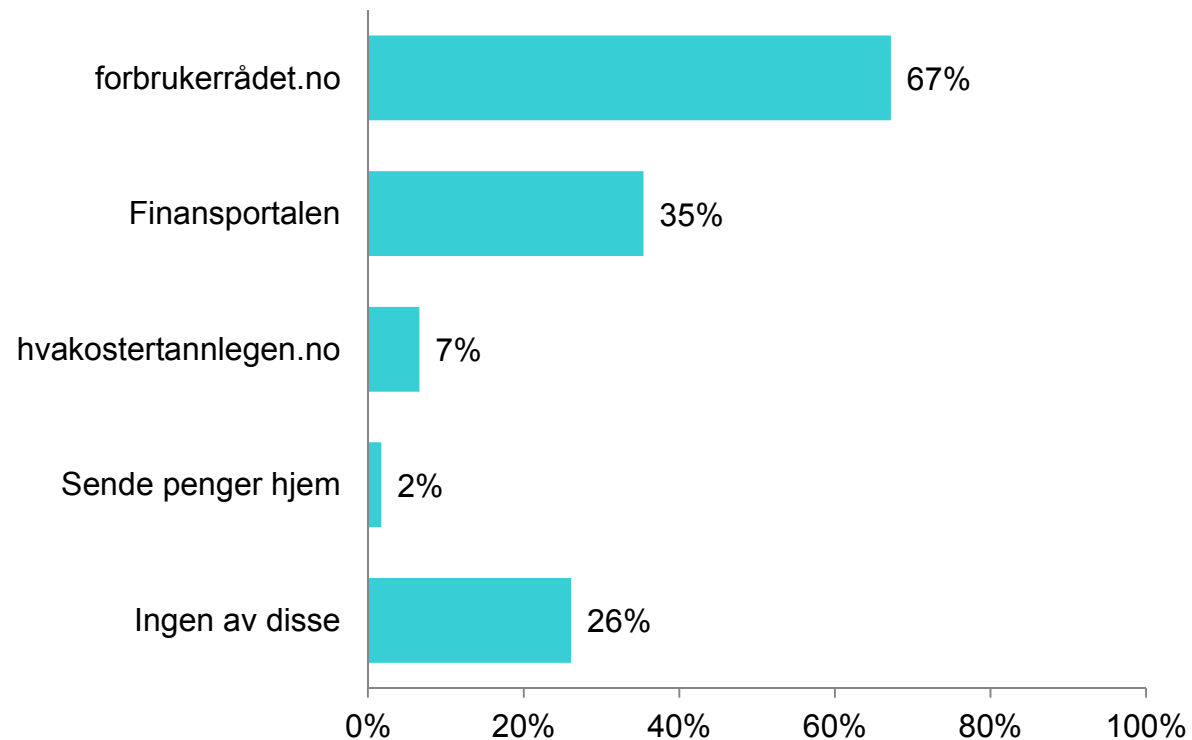
# Kjennskap



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



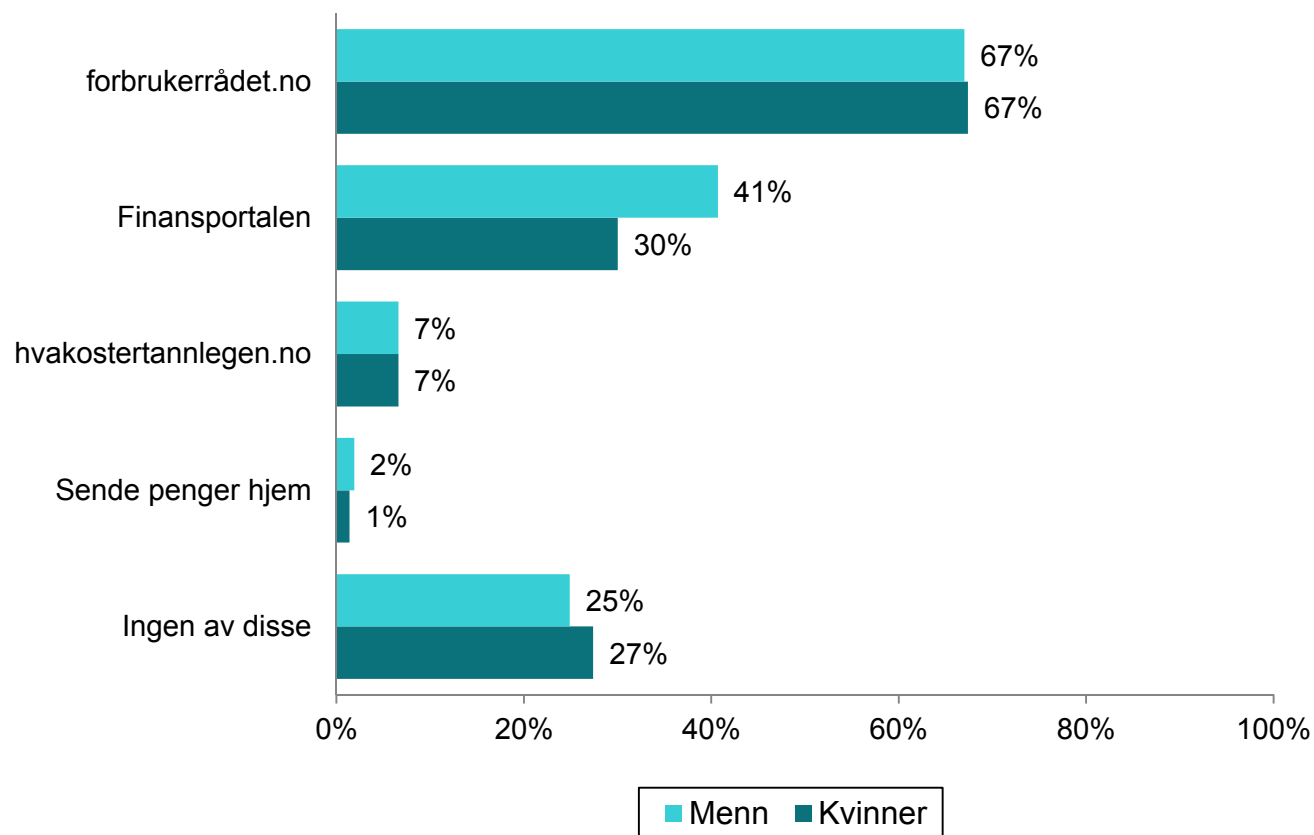
De ulike nettstedene/ tjenestene ble presentert i tilfeldig rekkefølge for hver respondent.



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



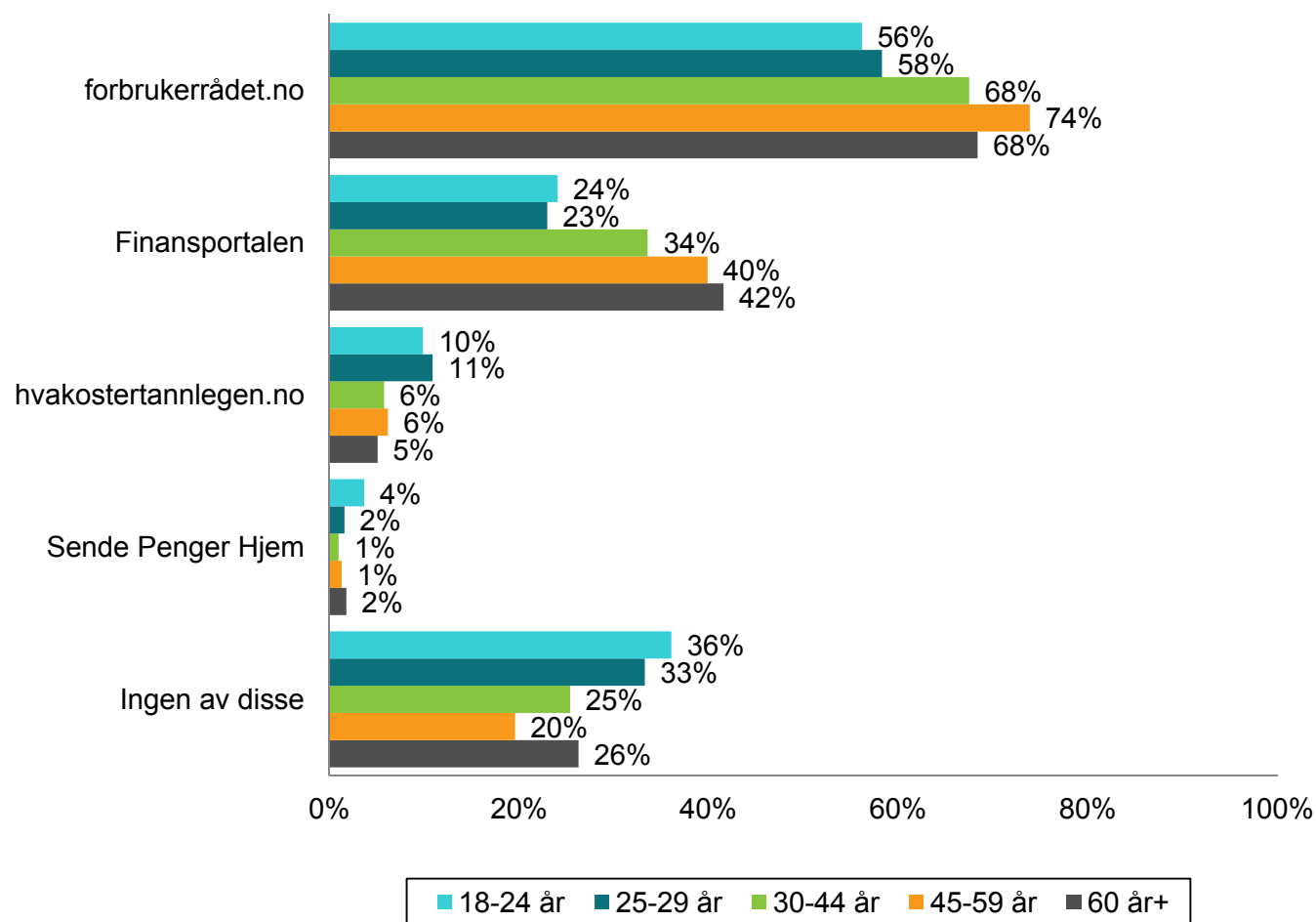
De ulike nettstedene/ tjenestene ble presentert i tilfeldig rekkefølge for hver respondent.



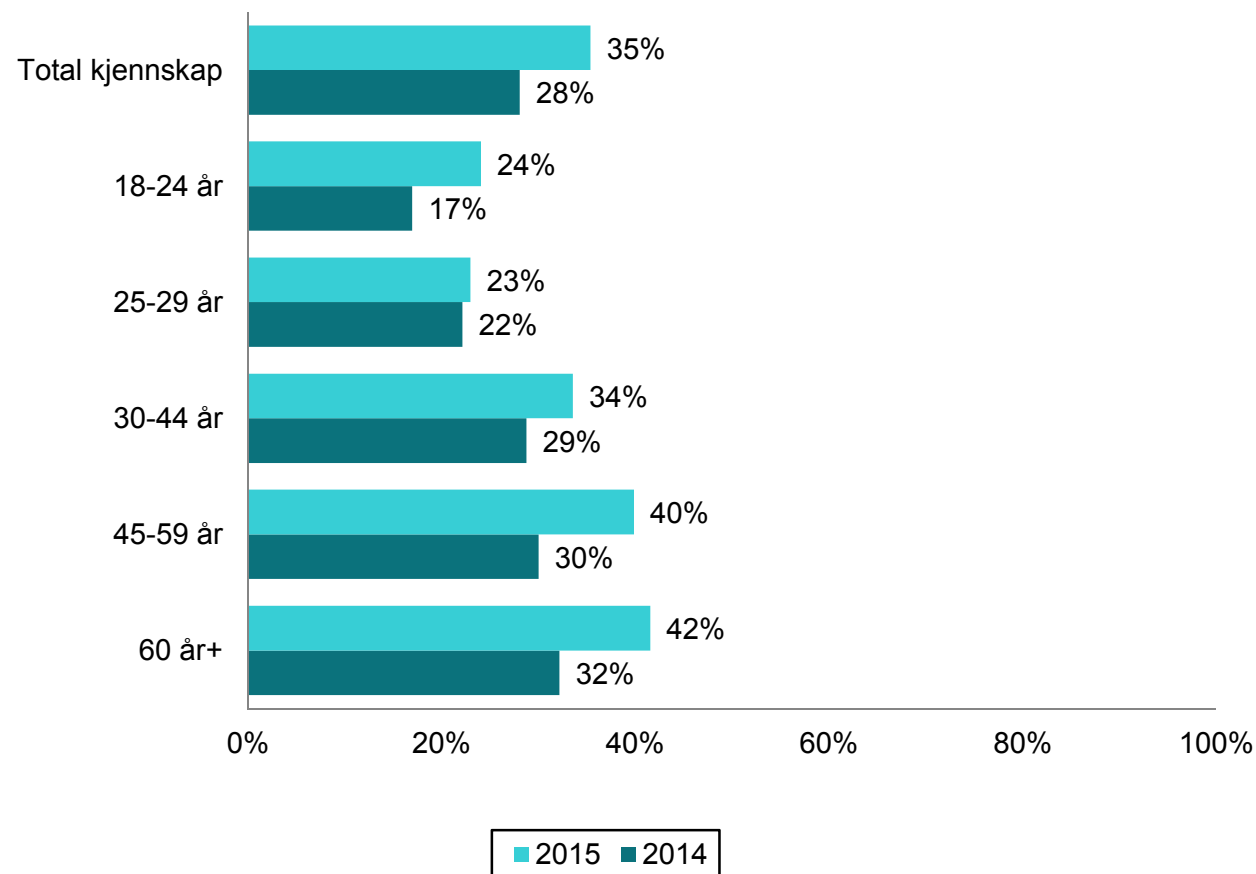
## Hvilke av følgende nettsted/ tjenester kjenner du til eller har du hørt om?



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



## Andeler som kjenner til eller har hørt om Finansportalen, målt i 2014 og 2015.

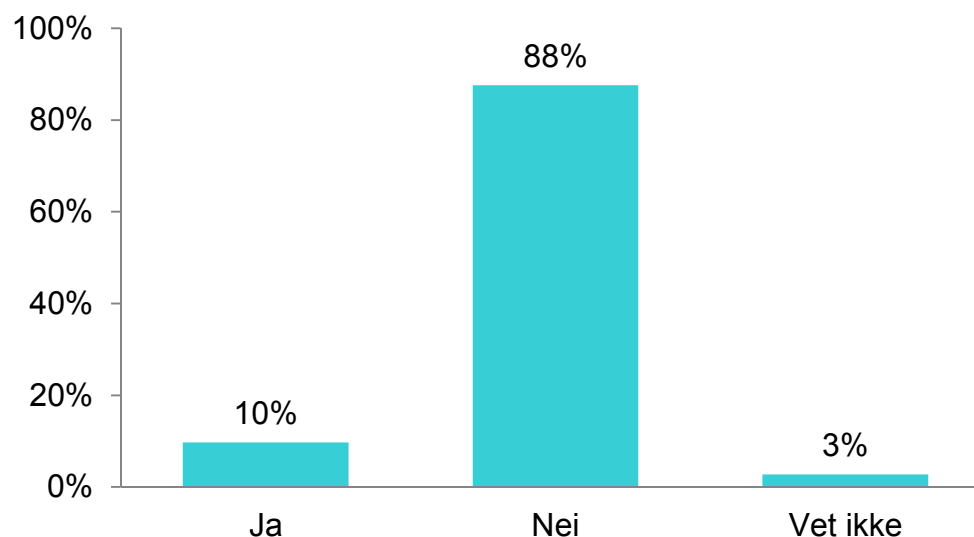


N=2 029 intervju i 2015  
N=2 014 intervju i 2014

Nettstedet [hvakostertannlegen.no](http://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.



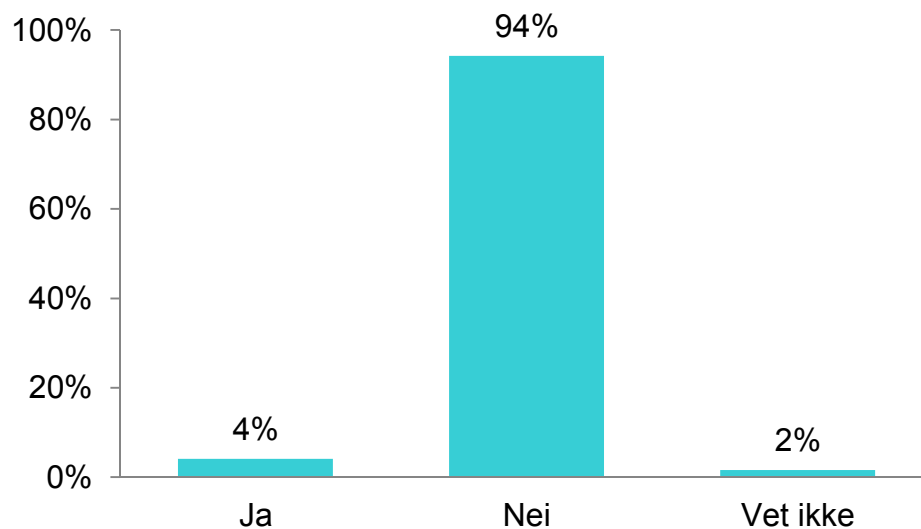
*Kjenner du til eller har du hørt om denne tjenesten?*



*Sende penger hjem er en tjeneste på Finansportalen.no som gjør det billigere, bedre og trygt for innvandrere i Norge og nordmenn med innvandrerbakgrunn å sende penger til familie og venner fra Norge til sitt andre hjemland.*



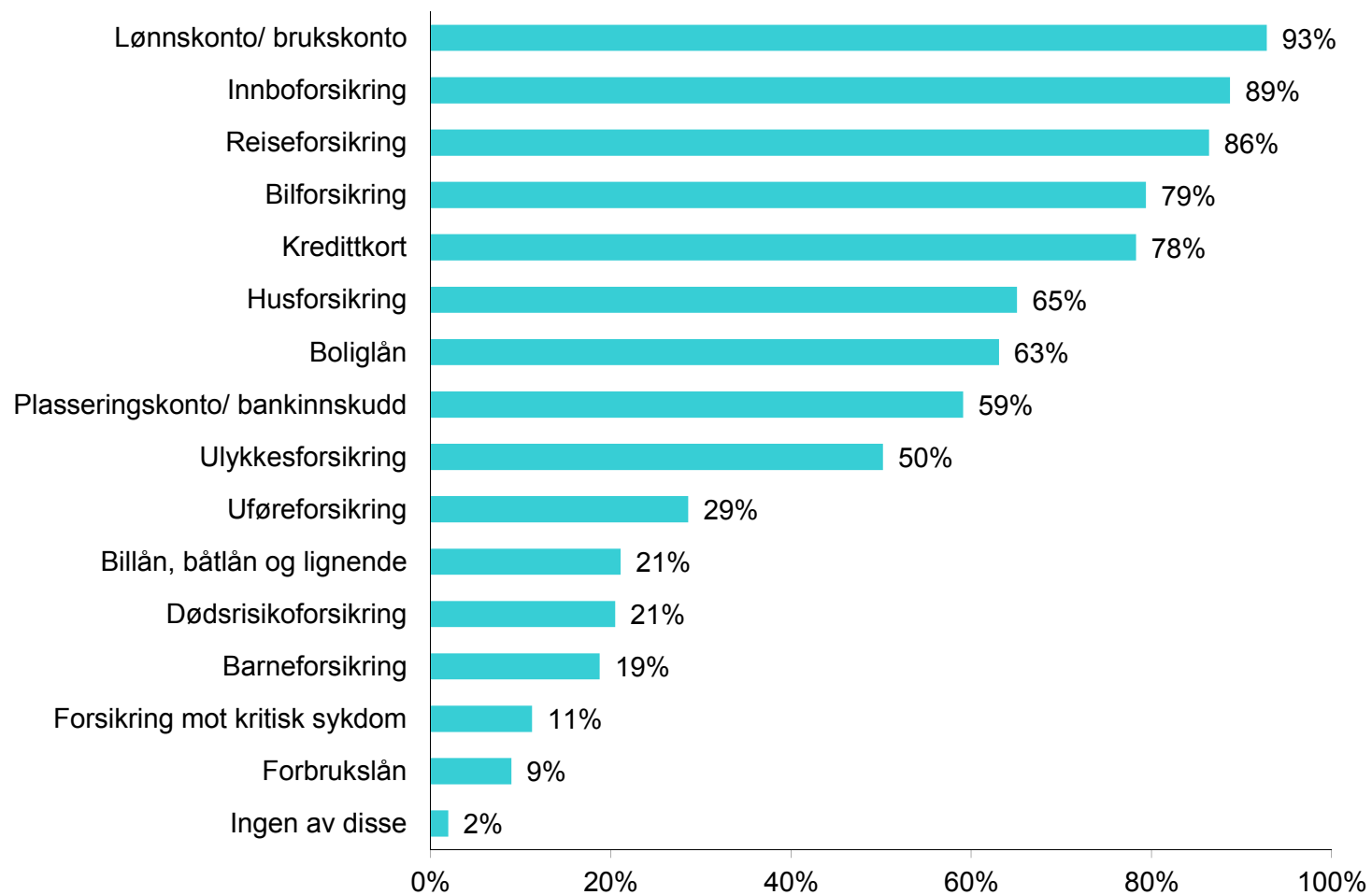
*Kjenner du til eller har du hørt om denne tjenesten?*





## Bytte av bank- og forsikringstjenester

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



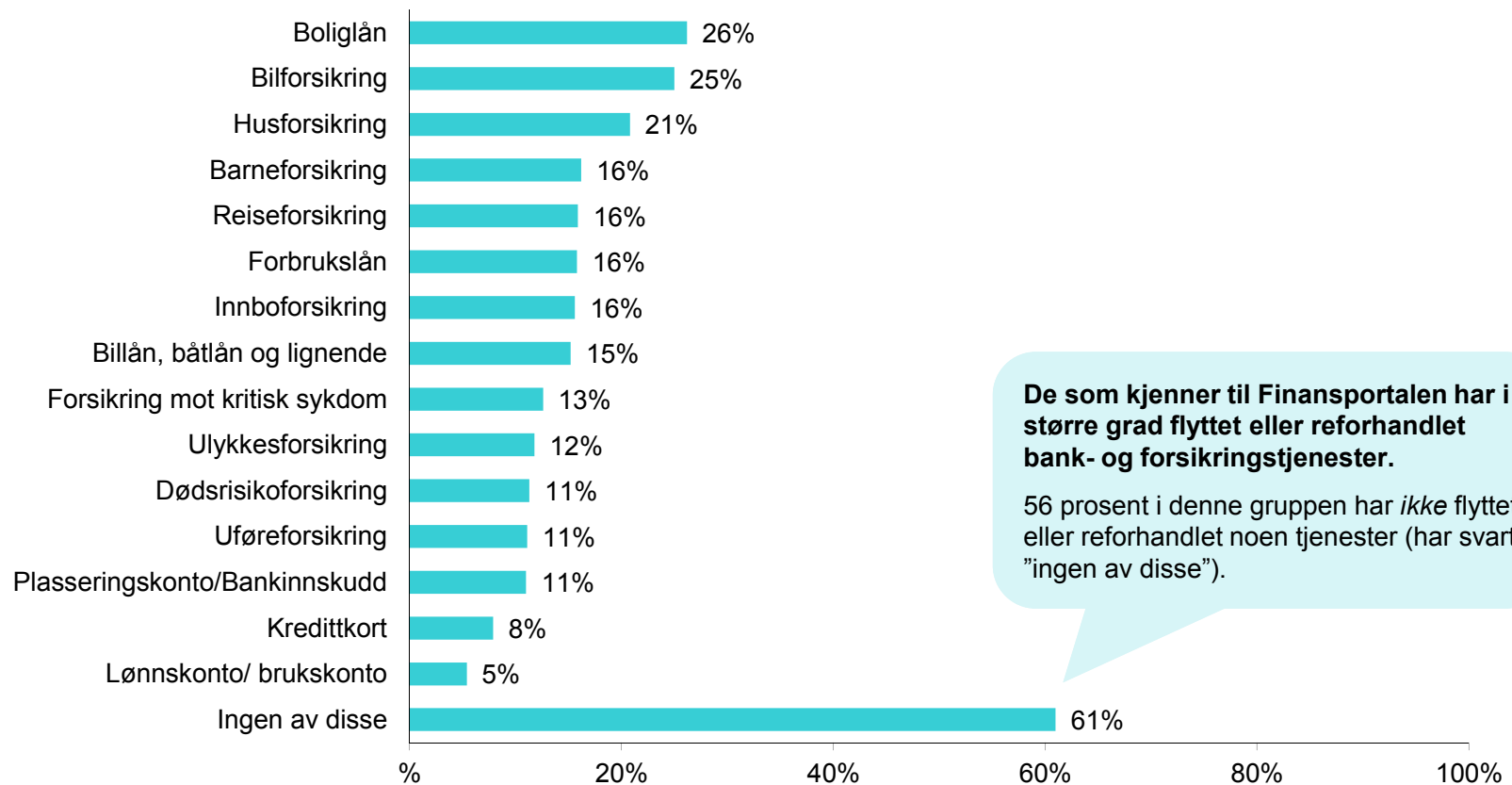
N=2 029 intervju.



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



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.



	2015	2014 (to år)
Boliglån	26%	32%
Bilforsikring	25%	40%
Husforsikring	21%	31%
Barneforsikring	16%	23%
Reiseforsikring	16%	24%
Forbrukslån	16%	n.a.
Innboforsikring	16%	24%
Billån, båtlån og lignende	15%	n.a.
Forsikring mot kritisk sykdom	13%	17%
Ulykkesforsikring	12%	18%
Dødsrisikoforsikring	11%	16%
Uføreforsikring	11%	15%
Plasseringskonto/Bankinnskudd	11%	15%
Kredittkort	8%	15%
Lønnskonto/brukskonto	5%	10%
Ingen av disse	61%	46%
Har flyttet eller reforhandlet én eller flere tjenester **	39%	54%

### Spørsmålsformulering i 2015:

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

### Spørsmålsformulering i 2014:

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

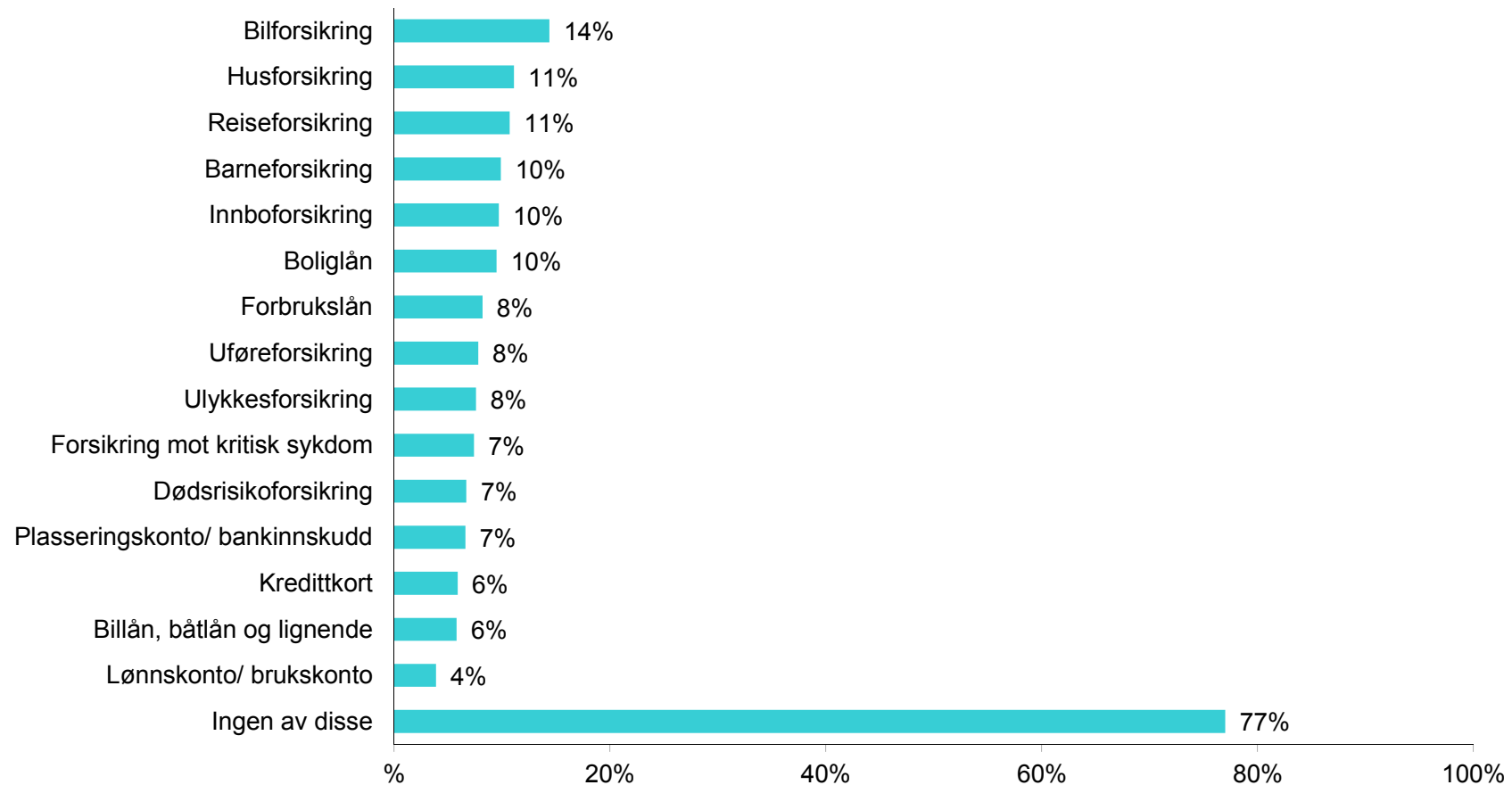
\*\*At andelen som oppgir å ha flyttet eller reforhandlet én eller flere tjenester er vesentlig lavere i 2015 enn i 2014, henger trolig sammen med at man i 2014 kartla flytting og reforhandling over en to-årsperiode (2012 og 2013), mens 2015-tallet viser aktiviteter i løpet av ett kalenderår (2014).

Legger man til grunn at andelen var konstant i de to årene omfattet av 2014-undersøkelsen, tilsier det en årlig andel på 32 prosent som flyttet eller reforhandlet én eller flere finansielle tjenester. Det kan synes som om denne andelen har økt i 2015-målingen (39 prosent som flyttet eller reforhandlet i løpet av 2014).

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



Diagrammet viser andeler som har flyttet tjenester de benytter.

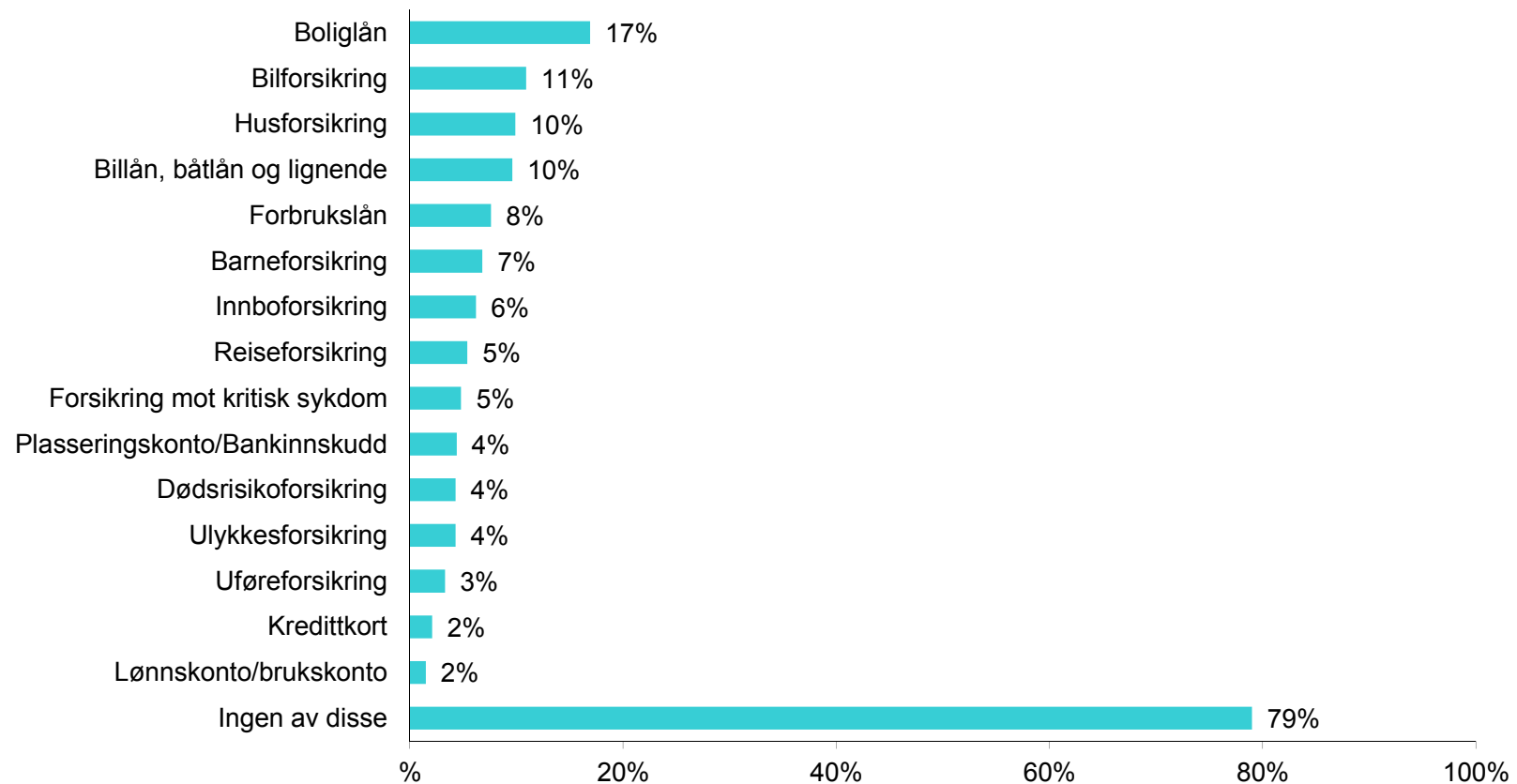


N= de som benytter den enkelte tjenesten (antall intervju varierer)

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



Diagrammet viser andeler som har reforhandlet tjenester de benytter.

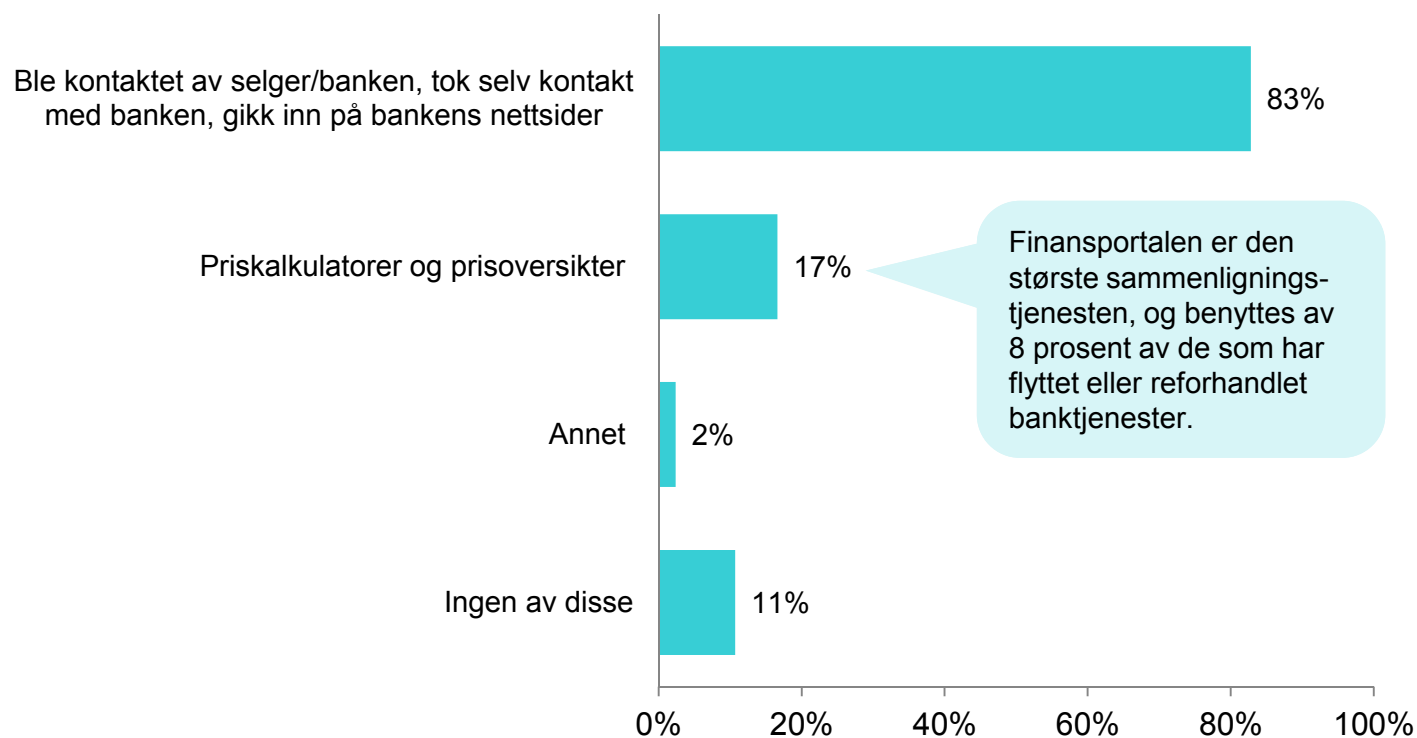


N= de som benytter den enkelte tjenesten (antall intervju varierer)

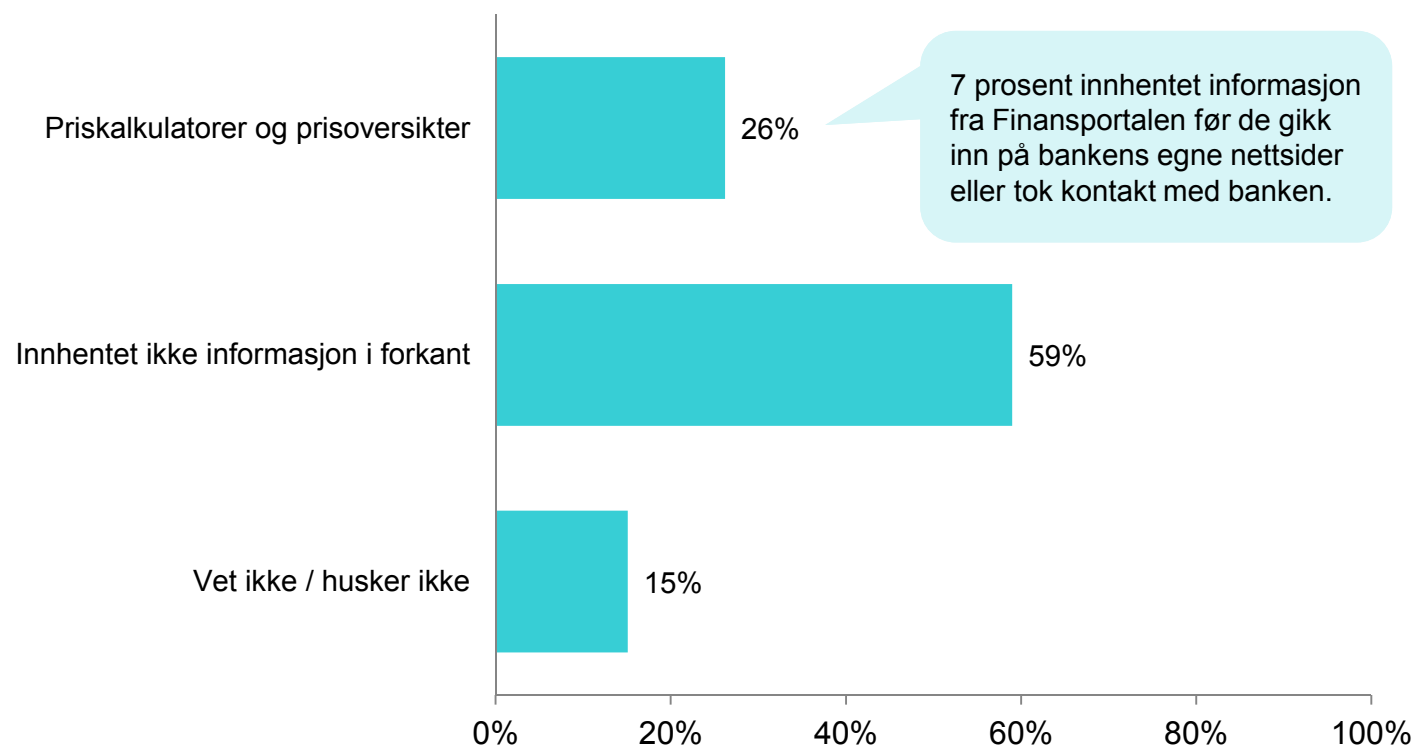
## Kun 17 prosent av de som flyttet eller reforhandlet banktjenester benyttet tilgjengelige priskalkulatorer og prisoversikter.



*Brukte du/ husstanden noen av følgende tjenester i forbindelse med flytting eller reforhandling av en banktjeneste (boliglån/ bankinnskudd/ lønnskonto)?*

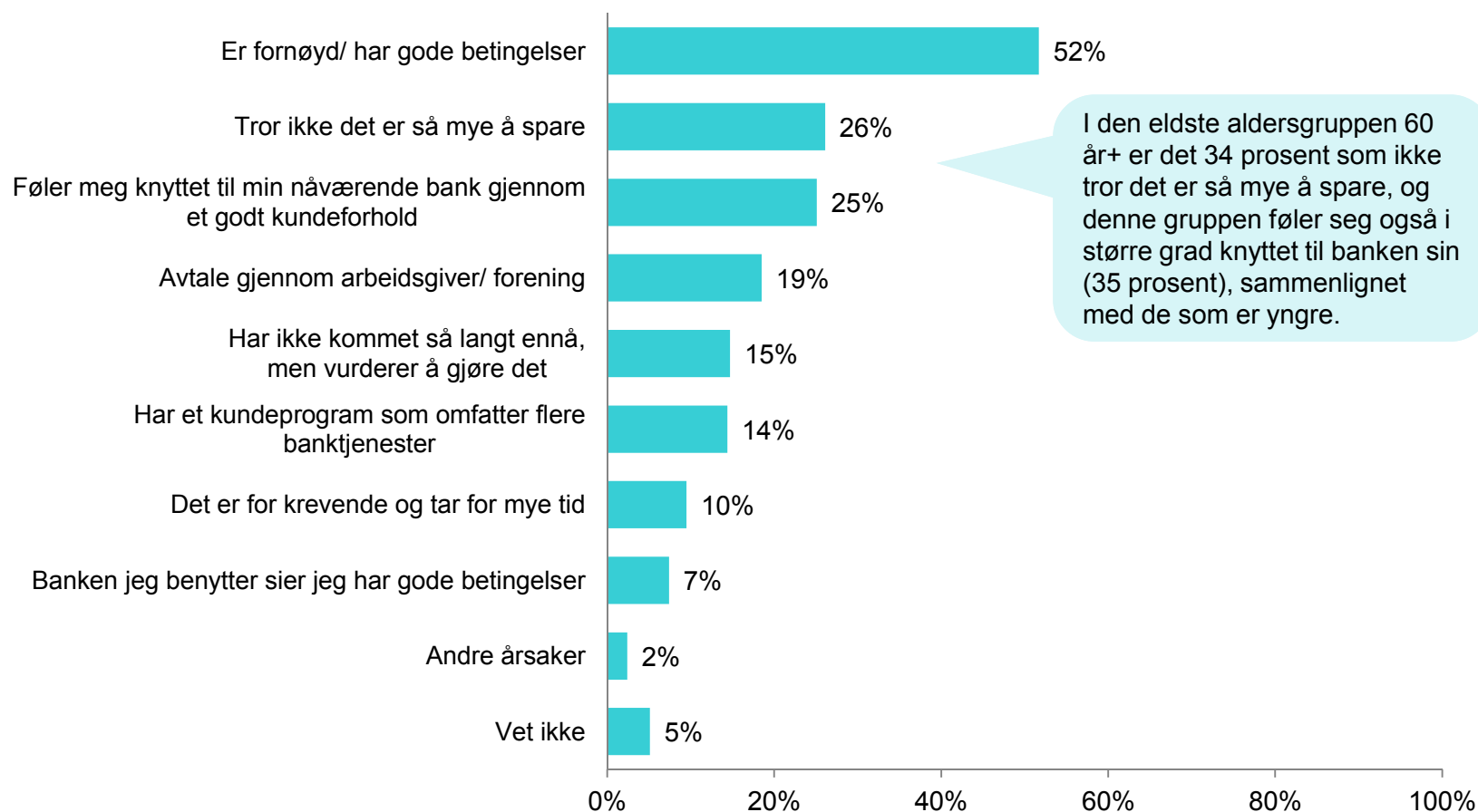


## *Innhentet du informasjon fra priskalkulatorer eller andre tjenester for å sammenligne priser før du gikk inn på bankens egne nettsider eller tok kontakt med banken/ finansagenten?*



*N=378 intervju. Filter: Var inne på bankens egne nettsider og/eller tok selv kontakt med banken/ finansagenten i forbindelse med flytting/ reforhandling av banktjenester.*

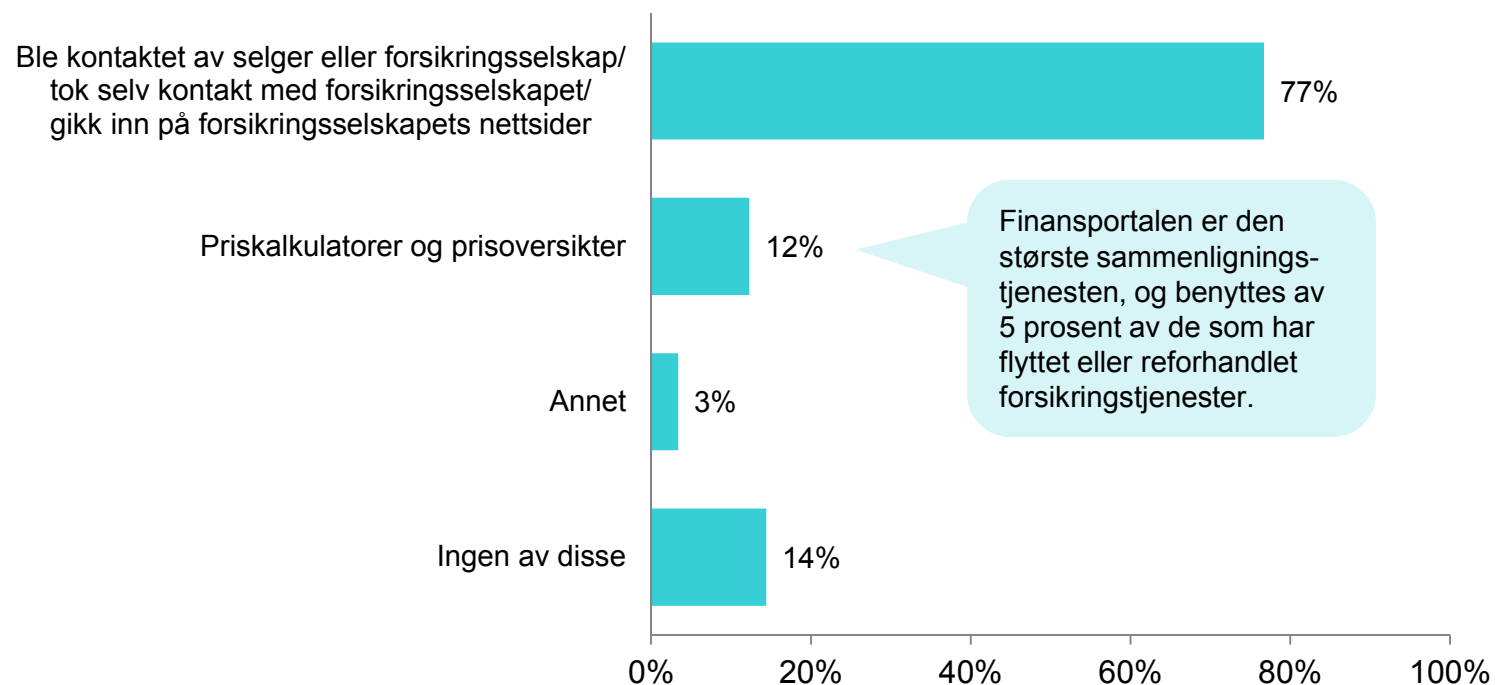
## Hvorfor har ikke du/ husstanden flyttet eller reforhandlet noen banktjenester i løpet av 2014?



## Kun 12 prosent av de som flyttet eller reforhandlet forsikringstjenester benyttet tilgjengelige priskalkulatorer og prisoversikter.

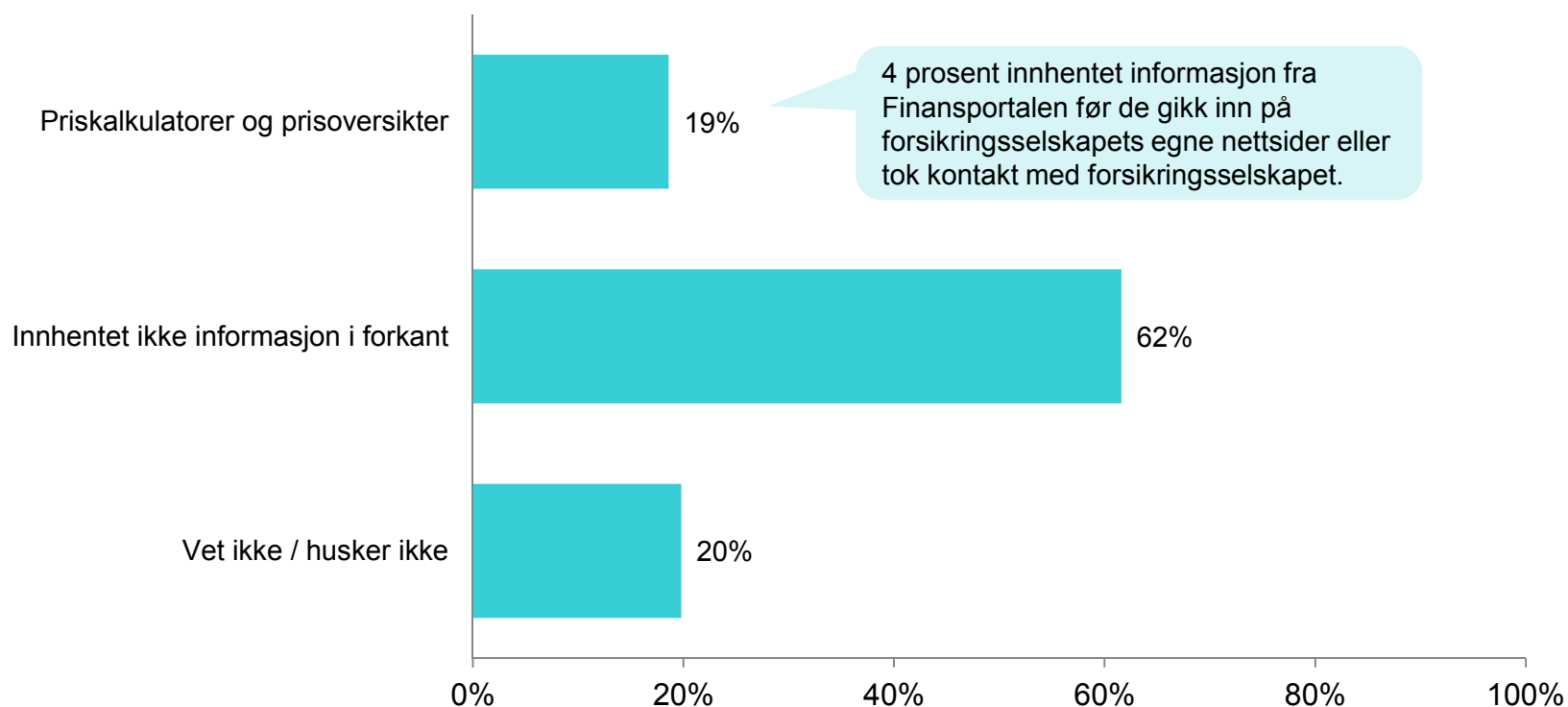


*Brukte du/ husstanden noen av følgende tjenester sist du flyttet eller reforhandlet en eller flere forsikringer?*





*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=342 intervju. Filter: Var inne på forsikringsselskapets egne nettsider og/eller tok selv kontakt med forsikringsselskapet i forbindelse med flytting/ reforhandling av forsikringstjenester.*

## Hvorfor har ikke du/ husstanden flyttet eller reforhandlet noen forsikringer i løpet av 2014?

