



Prosjektnotat nr. 3-2010

Lisbet Berg

## Hvorfor bytter du ikke bank?


mobilitet på bank, strøm, tele og  
forsikringsmarkedene

**SIFO**

© SIFO 2010  
Prosjektnotat nr. 3 – 2010

STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING  
Sandakerveien 24 C, Bygg B  
Postboks 4682 Nydalen  
0405 Oslo  
[www.sifo.no](http://www.sifo.no)

Det må ikke kopieres fra denne rapporten i strid med åndsverksloven. Rapporten er lagt ut på internett for lesing på skjerm og utskrift til eget bruk. Enhver eksemplarframstilling og tilgjengeliggjøring utover dette må avtales med SIFO. Utnyttelse i strid med lov eller avtale, medfører erstatningsansvar.

<p><b>Tittel</b></p> <p>Hvorfor bytter du ikke bank?</p> <p>mobilitet på bank, strøm, tele og forsikringsmarkedene.</p>	<p><b>Antall sider</b></p> <p>s. 38</p>	<p><b>Dato</b></p> <p>12.05.2010</p>
<p><b>Forfatter</b></p> <p>Lisbet Berg</p>	<p><b>Prosjektnummer</b></p> <p>11-2004-45</p>	<p><b>Faglig ansvarlig sign.</b></p> 
<p><b>Oppdragsgiver</b></p> <p>SIFO</p>		
<p><b>Sammendrag</b></p> <p>Basert på siste års mobilitet er det særlig strømmarkedet, men også bankmarkedet som fram-står som problematisk. Mens 9 prosent sier de skiftet strøm og 11 prosent sier de skiftet bank i løpet av de siste tolv månedene, var det omtrent dobbelt så mange som sa de skiftet forsikrings-selskap (18) og teleoperatør (20). Disse andelene er helt sikkert overestimerte. Eurobarometerets undersøkelse i de 27 EU landene i 2008 viser identisk mønster: det er strøm og bankmarkedene som er problematiske.</p> <p>Så mange som 40 prosent oppgir at de aldri har skiftet bank. Det betyr at 60 prosent har skiftet bank minst en eller annen gang. Vi finner videre at 22 prosent sier de har skiftet bank in-nen de siste tre årene.</p> <p>Vi har også bedt respondentene ta stilling til utsagn om gode grunner for å forbli i sin nåværende bank. Over halvparten av respondentene mener at det at banken kjenner dem (54%) og at et godt kundeforhold (51%) er ting som taler for å forbli i gammel bank. Svært mange, nesten halvparten (48%), tror det er lite å spare på å bytte bank. En av tre sier de allerede har byttet til bank med gode økonomiske vilkår (34%). En god del mener det for mye brydderi (36%) eller vanskelig (28%) å skifte bank. Omtrent en av fire er opptatt av at banken har filial der de bor (26%), like mange er kort og godt uinteressert i bankøkonomi (25%) eller mener de ikke vil få bedre betingelser i en annen bank fordi de har for lite egenkapital (23%).</p> <p>Det er særlig aldersvariabelen som er interessant. Jo eldre man er, jo mindre sannsynlig skulle det være, rent logisk, at man aldri hadde byttet bank. Vi har skilt mellom fire aldersgrupper: i) de unge, ii) de som er i etableringsfasen, iii) de middelaldrene og iv) de gamle. Resultatene viser ganske riktig at den yngste aldersgruppen (18-29år) sjeldnest hadde byttet bank (43%). Det er de som er i etableringsfasen (30-44år) som oftest hadde skiftet bank. I denne gruppen sier hele 70 prosent – som er ganske mange alderen tatt i betraktning - at de har skiftet bank minst en gang. Så synker andelene; blant de middelaldrene (45-59år) hadde 64 prosent skiftet bank minst en gang, og blant de som har hatt lengst tid på seg, de gamle (60-80år), var det bare litt over halvparten – 57 prosent – som sa de hadde byttet bank minst en gang. Det at de eldste har vært langt mindre mobile enn de som er i etableringsfasen må skyldes en generasjonseffekt.</p> <p>Med tiden, når de eldste etter hvert dør ut, vil generasjonseffekten som påvirker forbrukeraktivitet på bankmarkedet forsvinne. Da vil høyst sannsynlig andelene som har skiftet bank øke som forventet med alderen (alderseffekt), og dermed vil den samlede mobiliteten øke.</p>		



# Hvorfor bytter du ikke bank?

Mobilitet på bank, strøm, tele og forsikringsmarkedene

av

Lisbet Berg

2010

STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING  
Postboks 4682 Nydalen, 0405 Oslo



## Forord

Dette notatet er basert på SIFO-surveyen 2009. Målsetningen med SIFO-surveyen er å få økt innsikt i forbrukernes situasjon, med vekt på hvordan forbrukerne orienterer seg og gjør sine valg i markedene. Respondentene har i år besvart spørsmål knyttet til forbrukerkompetanse, forbrukerøkonomi, bank, forsikring, betalingsproblemer, forbrukerpraksis og holdninger, reklame, IKT og praksis i forhold til ny teknologi. Temaet for dette notatet er kundemobilitet på bankmarkedet.

Datamaterialet til årets studie ble samlet inn av datainnsamlingsbyrået Respons AS i perioden 26. februar til 13. mars 2009. Denne perioden var først og fremst preget av finanskrisen og av at forsikringsgiganten AIG, der store deler av den amerikanske finansnæringen er forsikret, måtte få statlig støtte for å unngå konkurs. Boligmarkedet i Norge var på vent. I følge diverse media oppslag ville Norge klare seg bedre enn mange andre land, men arbeidsledigheten var forventet å stige.

I SIFO-surveyen 2009 ble det stilt spørsmål om man i løpet av de siste tolv månedene hadde skiftet bank, forsikringsselskap, strømleverandør, og/eller teleoperatør. Det bli i tillegg stilt et knippe spørsmål knyttet til grunner som talte for å beholde sin nåværende bank. I dette notatet presenteres resultatene fra disse spørsmålene i figurer og tabeller, med korte beskrivelser av hovedfunnene. Med andre ord er dette et rent empirisk notat, som kan danne grunnlag for senere analyser.





# Innhold

Forord.....	5
Innhold .....	7
Sammendrag.....	9
1 Innledning.....	11
2 Metode.....	13
2.1 Operasjonalisering .....	14
2.2 Analyse.....	16
3 Mobilitet i bank, forsikring, tele og strømmarkedene.....	17
3.1 Norge og EU .....	17
3.2 Kalkulatorer .....	18
3.3 Demografiske forskjeller.....	18
4 Bankmobilitet.....	19
4.1 Bankmobilitet i ulike grupper .....	20
4.2 Bankmobilitet etter bankrelasjon og økonomisk rasjonell bankpraksis.....	21
4.3 Hva påvirker sannsynligheten for å skifte bank? .....	22
4.4 Begrunnelser for å beholde sin gamle bank .....	23
4.5 Ulike gruppers begrunnelser for bankpassivitet.....	25
5 Samlet vurdering.....	27
Vedleggstabeller og figurer.....	31
Litteratur.....	37



## Sammendrag

Basert på siste års mobilitet er det særlig strømmarkedet, men også bankmarkedet som framstår som problematisk. Mens 9 prosent sier de skiftet strøm og 11 prosent sier de skiftet bank i løpet av de siste tolv månedene, var det omtrent dobbelt så mange som sa de skiftet forsikringsselskap (18) og teleoperatør (20). Disse andelene er helt sikkert overestimerte. Eurobarometerets undersøkelse i de 27 EU landene i 2008 viser identisk mønster: det er strøm og bankmarkedene som er problematiske.

Så mange som 40 prosent oppgir at de *aldri* har skiftet bank. Det betyr at 60 prosent har skiftet bank minst en eller annen gang. Vi finner videre at 22 prosent sier de har skiftet bank innen de siste tre årene.

Vi har også bedt respondentene ta stilling til utsagn om gode grunner for å forbli i sin nåværende bank. Over halvparten av respondentene mener at det at banken kjenner dem (54%) og at et godt kundeforhold (51%) er ting som taler for å forbli i gammel bank. Svært mange, nesten halvparten (48%), tror det er lite å spare på å bytte bank. En av tre sier de allerede har byttet til bank med gode økonomiske vilkår (34%). En god del mener det for mye brydderi (36%) eller vanskelig (28%) å skifte bank. Omtrent en av fire er opptatt av at banken har filial der de bor (26%), like mange er kort og godt uinteressert i bankøkonomi (25%) eller mener de ikke vil få bedre betingelser i en annen bank fordi de har for lite egenkapital (23%).

Det er særlig aldersvariabelen som er interessant. Jo eldre man er, jo mindre sannsynlig skulle det være, rent logisk, at man aldri hadde byttet bank. Vi har skilt mellom fire aldersgrupper: i) de unge, ii) de som er i etableringsfasen, iii) de middelaldrene og iv) de gamle. Resultatene viser ganske riktig at den yngste aldersgruppen (18-29år) sjeldnest hadde byttet bank (43%). Det er de som er i etableringsfasen (30-44år) som oftest hadde skiftet bank. I denne gruppen sier hele 70 prosent – som er ganske mange alderen tatt i betraktning – at de har skiftet bank minst en gang. Så synker andelene; blant de middelaldrene (45-59år) hadde 64 prosent skiftet bank minst en gang, og blant de som har hatt lengst tid på seg, de gamle (60-80år), var det bare litt over halvparten – 57 prosent – som sa de hadde byttet bank minst en gang. Det at de eldste har vært langt mindre mobile enn de som er i etableringsfasen må skyldes en generasjonseffekt.

Med tiden, når de eldste etter hvert dør ut, vil generasjonseffekten som påvirker forbrukeraktivitet på bankmarkedet forsvinne. Da vil høyest sannsynlig andelene som har skiftet bank øke som forventet med alderen (alderseffekt), og dermed vil den samlede mobiliteten øke.



# 1 Innledning

Det er en vanlig antagelse at konkurranse mellom tilbydere av varer og tjenester bidrar til lavere priser/bedre kvaliteter, og at kundemobilitet derfor er fordelaktig både for den enkelte og for samfunnets velferdsnivå. Mange – både i Norge og i EU - har bekymret seg for lav mobilitet i de finansielle markedene, i strømmarkedene og telemarkedene etter dereguleringene som fant sted mot slutten av forrige århundre.

Dette notatet er basert på SIFO-surveyen 2009, der det ble stilt spørsmål om man i løpet av de siste tolv månedene hadde skiftet bank, forsikringsselskap, strømleverandør, og/eller teleoperatør. Det ble i tillegg stilt et knippe spørsmål knyttet til grunner som talte for å beholde sin nåværende bank. I det følgende presenteres resultatene fra disse spørsmålene i figurer og tabeller, med korte beskrivelser av hovedfunnene. Med andre ord er dette et rent empirisk notat, som kan danne grunnlag for senere analyser og teoretiske drøftelser.

Også i 2007 var forbrukernes bankpraksis et av temaene i SIFO-surveyen. Vi fant da at så mange som to tredjedeler hadde tillit til at banken deres ga dem gode betingelser, men at langt færre hadde regnet på dette. Bare 40 prosent av forbrukerne oppga at de hadde et (mer eller mindre) økonomisk reflektert forhold til sin bankøkonomi. Denne gruppen kunne igjen deles i fire undergrupper: 12 prosent ble beskrevet som *økonomisk skeptiske*, de var enten på vei til å skifte bank eller de var jevnt over skeptiske til bank og hadde derfor rutiner på å overvåke egne betingelser. I tillegg ble 10 prosent beskrevet som *økonomisk orienterte*. De hadde tillit til at deres egne rutiner og årvåkenhet sikret at de til enhver tid hadde økonomisk fordelaktige bankbetingelser. En liten gruppe – 8 prosent - var både opptatt av bankøkonomi og service, mens 10 prosent fulgte periodevis med i bankenes tilbud, gjerne knyttet til skifte av bolig eller andre forhold som aktualiserte bankøkonomien (Berg 2007).

Med andre ord, de som falt inn i kategorien *økonomisk reflekterte bankkunder* er forskjellige. De er mer og mindre aktive, har ulike motiver og praksiser i forhold til bank. Ut fra hvor mange som skifter bank hvert år, vet vi at gruppen av økonomisk reflekterte bankkunder ikke skifter bank hvert år. Men vi kjenner ikke andelen gjengangere. Dersom andelen av gjengangere er stor, vil den totale bankmobiliteten nærme seg andelen som skifter bank årlig, mens dersom andelen gjengangere er liten, kan den totale bankmobiliteten i prinsippet være ganske stor. Andelen gjengangere har altså stor betydning for vurderingen av hvordan bankmarkedet fungerer. I 2009 surveyen har vi derfor stilt spørsmål om mobilitet over lenger tid enn bare siste året. Vi har også sett nærmere på hvordan forbrukerne begrunner sin eventuelle bankøkonomiske passivitet.

Hovedspørsmålene som stilles er:

*Hvor mange byttet bank i løpet av de siste tolv månedene? De siste tre årene? Og hvor mange sier de aldri har byttet bank?*

*Er det spesielle grupper som er aktive på bankmarkedet? Finner vi spesielle 'triggere', for eksempel 'kjøp av ny bolig' eller 'opprettelse av nytt lån', som stimulerer til bankmobilitet?*

*Hva hindrer bytte av bank? Tyder resultatene på at ulike grupper har ulike begrunnelser for ikke å bytte bank?*



## 2 Metode

Analysene i denne rapporten er basert på datamateriale fra SIFO-surveyen 2009. Ett tusen respondenter har i telefonintervjuer (CATI) besvart spørsmål knyttet til forbrukerrollen. SIFO-surveyen består av flere sett med faste spørsmål, som enten stilles hvert år, annethvert år eller tredjehvert år, samt noen tidsaktuelle spørsmål som bare stilles gjeldende år. For å sikre dataenes reliabilitet har vi bestemt at intervjuene ikke skal overstige 15 minutter, som er grensen for hvor lenge man med rimelighet kan forvente å holde på en respondents oppmerksomhet. Spørsmålene som kommer med i surveyen er nøye testet ut på forhånd. Dataene fra 2009 ble samlet inn i perioden 26. februar til 13. mars.

Både i 2005, 2007 og 2009 var enkelte spørsmål – på ulikt vis - knyttet til forbrukernes bankpraksis. Relevante funn fra disse årene blir gjengitt i dette notatet. I 2005 ble dataene samlet inn av analysebyrået TNS Gallup, i 2007 av Norstat AS, og i 2009 av Respons Analyse AS. Selv om dataene er samlet inn av ulike byråer, har vi etterstrebet en mest mulig lik innsamlingsmetode slik at vi kan sammenligne enkelte parametere over tid. Prosedyrene for datainnsamlingene vært tilnærmet identiske: Telefonnumre trekkes tilfeldig (50/50 mobil/fasttelefon), og det er den over 18 år som sist har hatt bursdag i husstanden som blir bedt om å svare på spørsmålene. Hvert telefonnummer blir oppringt flere ganger hvis intervjuer ikke får svar. Hvert år er materialet vektet etter kjønn, alder og geografi for å være landsrepresentative for innbyggere i Norge i alderen 18 – 80 år.

Fordi spørsmålene som inngår i skjemaene de tre årene er forskjellige, og tilsynelatende like spørsmål derfor inngår i ulike sammenhenger, må man være svært forsiktig med sammenligninger på prosentnivå. Mønstre og hovedinntrykk, kan derimot trygt sammenlignes.

Vi vet at rammebetingelsene og hva som opptar folk påvirker svarene de gir i slike telefonintervjuer. I store utvalg vil individuelle variasjoner i rammebetingelser oppveie hverandre. Store felles hendelser – som finanskrisen - og andre forhold som fører til endringer i folkeopinionen vil påvirke resultatene. For å tolke svarene i lys av respondentenes *felles* rammebetingelser (hendelser på nasjonalt nivå og landsdekkende medieoppslag), har vi derfor hvert år rutine på å nedtegne hva som har vært spesielt fremme i landsdekkende aviser og TV-kanaler. Vi har for eksempel tidligere vist at endringer i målt forbrukerkompetanse i disse tre årene neppe skyldes ulike innsamlingsbyråer (fordi variasjonene bare gjelder på enkelte markeder) men heller kan forklares av større hendelser og medias fokus rett før og under datainnsamlingen.

Under *innsamlingen av 2009 dataene* var media først og fremst preget av finanskrisen. Finansgiganten AIG (der hoveddelen av finansnæringen i USA er forsikret) hadde nettopp motatt milliarder i statlig støtte for å unngå konkurs. Deretter utbetalte de gigantbonuser til sine ledere, noe som fikk flere enn Obama til å se rødt. Også i Norge ble det vanskelig å få lån. Boligmarkedet var på vent. Media meldte om synkende og stigende boligpriser om hverandre. Tilliten til finansnæringen hadde fått en knekk.

## 2.1 Operasjonalisering

Den viktigste avhengige variabelen i dette notatet er bankmobilitet. Dette kan måles på forskjellige måter. Tidsperspektivets lengde er naturligvis viktig for hvor mange som har byttet bank. Det hefter ulike svakheter ved retrospektive spørsmål, for det første glemsel ('forgetness-problem'), som bidrar til underestimering, for det andre teleskop-syn ('telescoping-problem') som betyr at mange har en tendens til å tro at en hendelse er nærmere i tid enn den faktisk er, og dermed bidrar til overestimering.

Først ble respondentene spurt om de hadde byttet bank i løpet av de siste tolv måneder. Det å bytte bank er en relativt stor hendelse, som sannsynligvis i mindre grad preges av glemsel enn av teleskop-syn. Vi må derfor regne med at andelene som sier de byttet bank siste år er noe overestimert.

De som ikke byttet bank siste år, ble spurt om de overhode hadde byttet bank en eller annen gang tidligere. Her kan en tredje type av reliabilitetsproblem slå til, som oppstår fordi enkelte gjerne vil fremstå (her) som mer økonomisk rasjonelle ovenfor intervjueren enn de faktisk er ('social desirability-problem'), og vi kan igjen få en type overestimering. Det å svare mer sosialt akseptabelt enn sant er, er imidlertid et større problem på mer følsomme områder enn på bytte av bank. I denne kategorien vil ikke teleskop-problemet spille inn, mens glemsel-problemet vil bidra i motsatt retning av sosialt akseptabelt-problemet. Dersom 'social desirability'-problemet og 'forgetness'-problemet mer eller mindre oppveier hverandre, kan andelen som sier de har skiftet bank en eller annen gang være rimelig god. Hensikten med denne kategorien er å beregne andelen som *aldri* har skiftet bank.

De som sa de hadde skiftet bank en eller annen gang, men ikke siste år, ble spurt om det var mindre enn tre år siden de hadde skiftet. Her er det også sannsynlig at vi får en overestimering som følge av teleskop-syn. Alle ble spurt om de hadde vurdert å skifte ut nåværende bank. Vi kan dermed skille på de som aldri har skiftet bank, men de har vurdert det, og de som ikke en gang har vurdert å skifte bank. Helt konkret ble respondentene stilt følgende spørsmål knyttet til bankmobilitet:

Bytt6a)			
<b>Har du i løpet av de siste tolv månedene byttet bank?</b>	Nei = 0	Ja = 1	Vet ikke = 9
<b>hvis Bytt6a=1 gå til Bytt7. (Hvis Bytt6a= 0 v 9: Bytt6b):</b>			
Bytt6b) <b>eller flyttet lån til en annen bank eller finansinstitusjon?</b>	Nei = 0	Ja = 1	Vi = 9
<b>Hvis bytt6b=1 gå til Bytt7. (Hvis bytt6b=0 v 9: Bytt6c &amp; bytt6d)</b>			
(Bytt6c) <b>reforhandlet dine bank betingelser?</b>	Nei = 0	Ja = 1	Vet ikke = 9
Bytt6d) <b>Har du <u>noensinne</u> byttet bank?</b>	Nei = 0	Ja = 1	Vet ikke = 9
<b>hvis Bytt6d=1 gå til Bytt6e. Hvis Bytt6d= 0 v 9: Bytt7:</b>			
Bytt6e) <b>Er det mindre enn tre år siden du byttet bank sist?</b>	Nei = 0	Ja = 1	Vet ikke = 9
<b>Alle</b>			
Bytt7)			
<b>Har du vurdert å flytte lån eller bytte ut din <u>nåværende</u> bank(er)?</b>	Nei = 0	Ja = 1	Vet ikke = 9:

På bakgrunn av disse spørsmålene ble det konstruert en bankmobilitets indeks med fem verdier: i) Byttet bank siste tolv måneder, ii) byttet bank siste 2-3 år, iii) byttet bank for tre år siden eller mer, iv) har ikke byttet bank, men har vurdert det, v) har aldri byttet bank, og aldri vurdert det.

I analysene som følger sammenlignes fordelingen på denne bankmobilitetsindeksen for ulike grupper basert på kjønn, alder, utdanningsnivå, selvrapportert klassebakgrunn, og husholds-økonomi.



I den oppsummerende sti-analysen benyttes derimot to avhengige dikotome variable, henholdsvis de som aldri har byttet bank (iv & v), og de som byttet bank innen siste treårsperiode (i&ii).

Vi har også stilt spørsmål om mobilitet på forsikring, strøm, og telemarkedet:

<b>Har du i løpet av de siste tolv måneder:</b>			
<i>(sett ett kryss, ikke les svaralternativ – kanskje = vet ikke)</i>			
(Bytt1)			
<b>Byttet telefonselskap eller mobiloperatør?</b>	Nei = 0	Ja =1	Vet ikke=9
Bytt2)			
<b>Byttet leverandør av fjernsynstjenester?</b>	Nei = 0	Ja =1	Vet ikke=9
Bytt3)			
<b>Byttet forsikringselskap?</b>	Nei = 0	Ja =1	Vet ikke=9
<b>hvis Bytt3=1 gå til Bytt4. Hvis Bytt3= 0 v 9: Bytt3b)</b>			
<b>Bytt3b)eller reforhandlet forsikrings betingelser?</b>	Nei = 0	Ja =1	Vet ikke=9
Bytt4)			
<b>Byttet strømleverandør?</b>	Nei = 0	Ja =1	Vet ikke=9

Vi kan dermed undersøke om mobiliteten på bankmarkedet i løpet av de siste tolv måneder er forskjellig fra mobiliteten på disse andre markedene.

I tillegg benyttes vanlige sosiodemografiske bakgrunnsvariable i analysen. Vi trekker også inn variable som sier noe om respondentenes forhold til banken. Tabell 1 viser fordelingen på bakgrunnsvariablene som inngår i de følgende analysene.

Tabell 1: Bakgrunnsvariable. Materialet er vektet på kjønn, alder og geografi for å være mest mulig landsrepresentativt for Norge 2009. (N=1001):

<b>Bakgrunnsvariable:</b>	<b>Prosent</b>
Kvinner	50
18-29år	20
30-44år	30
45-59år	27
60-80år	22
Høyere utdanning	44
Hushold god råd	58
Middels	36
Hushold dårlig råd	6
Arbeiderklassen	28
Middelklassen	67
Overklassen	1
Vet ikke	3
<b>Bankrelasjon</b>	
Har gjeld	77
Har boliggjeld	65
Tatt opp lån siste år	23
Har en bank	53
Har to banker	33
Har flere banker	15
Holder seg orientert om bankrenter	53
Kjenner nettsted m/rentebarometer	60
Har sjekket renter på nett siste år	23
Kjenner og nevner Finansportalen	6
Benytter nettbank til regningsbetaling	85
Har kjøpt ny bolig siste år	13

For den oppsummerende sti-analysen er det konstruert to mellomliggende variable som har til hensikt å måle bankpraksis og bankrelasjon: Den første handler om i hvilken grad respondenten følger en *økonomisk rasjonell praksis* i forhold til bankøkonomi (antall banker + kjenner til nettsted m/rentebarmeter + har bankkompetanse + har sjekket renten på nett siste år + benytter nettbank til regningsbetaling). Den andre – *bankrelasjon* - handler om i hvilken grad respondenten er knyttet opp mot banken gjennom lån og om det er hendelser i livet som trigger til skifte av bank, med andre ord hvordan respondentens forhold til bank i ulik grad gjør det lønnsomt å skifte bank eller trigger til bankbytte (Har gjeld + har boliggjeld + har fått nytt lån siste år + har kjøpt ny bolig siste år).

## 2.2 Analyse

I bearbeidingen av dataene har vi benyttet både bivariate og multivariate analyser. I bivariate analyser inngår to variable, mens det i multivariate analyser inngår minst tre variable. Begge analysetyper kan i prinsippet bygge på både prosentberegninger og korrelasjoner, men det er ikke vanlig med prosentanalyser som inkluderer mer enn tre variable (eks. klasse, kjønn og bankmobilitet). Mens prosentberegninger viser relative størrelser (0 til 100%), viser korrelasjoner relative sammenhenger (-1 til +1).

I bivariat prosentanalyse kan vi for eksempel få et bilde av hvor store andeler menn versus kvinner som bytter bank, og hvorvidt prosentdifferansen eventuelt er signifikant eller ikke. I multivariat regresjonsanalyse kan vi undersøke om kjønn gir signifikante utslag på den avhengige variabelen når et sett av andre uavhengige variabler holdes konstant (kontrolleres for), og samtidig undersøke hvilken av de uavhengige variablene som har størst effekt på for eksempel bytte av bank. Beta tilsvarer korrelasjonskoeffisienten, men kontrollert for de andre variablene som inngår i analysen.

Grunnen til at vi ikke bare kjører multivariate analyser, er at bivariate forskjeller er interessante i seg selv: Kjønn, eller klassebakgrunn, er grunnkategorier i samfunnet, og det er interessant å undersøke om for eksempel kvinner og menn som grupper har ulik bankpraksis, selv om man eventuelt kan vise gjennom multivariate analyser at dette delvis skyldes at menn og kvinner har ulike kjennetegn og livsløp (at forskjeller kan kontrolleres bort). Bivariate prosentfordelinger gir dessuten et mer substansielt bilde av hvor mange som mener de holder seg orientert på de ulike områdene.

I dette notatet illustreres feltet med en sti-analyse, der bakgrunnsvariablene kjønn, alder og utdanning virker inn på bankmobilitet gjennom de mellomliggende variablene bankpraksis og bankrelasjon. Selv om vår bankmobilitetsindeks er rangert, stiger den ikke jevnt kontinuerlig, og egner seg derfor i prinsippet ikke som avhengig variabel i en lineær regresjonsmodell. Vi har derfor valgt å benytte to avhengige variable, på den ene siden 'aldri byttet bank' og på den andre siden 'byttet bank innen siste tre år'. Fordi våre avhengige variable er dikotome kan ikke vanlig regresjonsanalyse benyttes, og vi benytter i stedet logistisk regresjon.

I vanlig lineær regresjon oppgir SPSS både standardiserte og ikke-standardiserte estimater. I sti-analyse er det vanlig å benytte de standardiserte estimatene (beta) som kan forstås som effekten fra den uavhengige på den avhengige variabelen kontrollert for de andre uavhengige variablene. Styrken fra de forskjellige uavhengige variablene kan sammenlignes. Ved logistisk regresjon får man i SPSS oppgitt en standardisert pseudo-beta, som kalles R. Dermed kan man i en sti-analyse kombinere resultater fra vanlige lineære og logistiske regresjoner. På vårt målenivå, skal vi likevel først og fremst undersøke hvilke variable som gir signifikante effekter og hvorvidt de er positive eller negative. En sti-analyse gir først og fremst en illustrasjon over feltet.

## 3 Mobilitet i bank, forsikring, tele og strømmarkedene

### 3.1 Norge og EU

Som nevnt i metodekapittelet er det rimelig å forvente at andelene som sier de har byttet bank, forsikringsselskap, strømleverandør og teleleverandør siste tolv måneder er noe overestimert. Men det er samtidig rimelig å forvente at tendensen til overrapportering er like stor for alle de fire markedene. Innledningsvis spør vi derfor om hvilket marked som ser ut til å være mest problematisk målt gjennom kundemobilitet siste år. Vi sammenligner resultatene fra i år, med resultater fra SIFO-surveyen 2005, da det ble stilt spørsmål knyttet til reflektert bank- og forsikringspraksis. I neste tabell viser vi også kundemobiliteten som er målt i EU 2008:

Tabell 2: Kundemobilitet i bank, forsikring, strøm og telemarkedene i Norge 2005, 2009 og EU 2008. (N=998, 1033, 27000)

	SIFO-survey Norge 2009*	Eurobarometer EU27 2008**	SIFO-survey Norge 2005*
Byttet bank	11 <sup>1</sup>	11	
Byttet forsikringsselskap	18	19	
Byttet teleoperatør	20	20	23
Byttet strømleverandør	9	8	14
Byttet eller reforhandlet bankbetingelser	31		26
Byttet eller reforhandlet forsikringsbetingelser	39		34

\*Siste år, \*\*Siste to år.

(ref. Eurobarometer 243:13, Berg 2005)

Tallene i de tre kolonnene er ikke direkte sammenlignbare, men vi kan sammenligne mønstre. Hovedbudskapet fra tabell 2 er at av de fire markedene vi sammenligner, er det mobiliteten på strømmarkedet som ser ut til å være lavest, både i Norge og i EU. Videre ser vi at både bank- og forsikringsmarkedet kommer langt bedre ut dersom vi i stedet for å måle mobilitet (bytte av bank/forsikringsselskap), estimerer reflektert bankpraksis (både bytte og reforhandling av betingelser). Hele 31 prosent sier de har enten byttet eller reforhandlet bankbetingelser siste året, og 39 prosent sier de har enten byttet eller reforhandlet forsikringsvilkår. De samme tallene fra SIFO-surveyen 2005 (før finanskrisen) kan i tillegg tyde på at flere forbrukere har blitt mer skeptiske til både bank og forsikringsbransjen – og følger bedre med og har blitt mer aktive i markedene (vi tar hensyn til at tallene kan være mer eller mindre overestimerte, og sammenligner hele mønstrene de to årene).

Tallene fra de 27 EU-landene er basert på kundemobilitet de to siste årene, mens de norske tallene er basert på de siste tolv månedene. Uansett: Tallene og rangeringen av de fire markedene er identiske i Norge og EU. Både i EU og i Norge er det strømmarkedet som framstår

<sup>1</sup> Byttet bank (8%) + Flyttet lån til en annen bank eller finansinstitusjon (3%).

som mest problematisk. Under ti prosent sier de har byttet strømleverandør. Deretter følger bankmarkedet, med elleve prosent som sier de har byttet både i EU og Norge. Omtrent dobbelt så mange – både i EU og i Norge – sier de har byttet forsikringsselskap og teleoperatør.

Forbrukerrådet har også undersøkt mobiliteten på disse fire markedene, men på en litt annen måte, for eksempel var bank avgrenset til de som har boliglån og forsikring til de som har bilforsikring. Likevel finner de tilnærmet samme mønster som oss: Aktiviteten er høyere på forsikring og mobiltelefonmarkedet, lavere på strøm og bank (lavest). Det mest interessante var at de fant at det er omtrent like store andeler på de fire markedene som  *vurderer* å bytte, men at andelene som sier de faktisk byttet altså varierer. Som forklaring til denne variasjonen nevnes at forsikringsselskap, mobiloperatører og strømleverandører i større grad enn bank driver aktivt gate- og telefonsalg. (Forbrukerrådet 2010)

## 3.2 Kalkulatorer

Det er vanskelig å forklare hvordan det kan ha seg at det er så mye større aktivitet på forsikringsmarkedene enn på strømmarkedene. Strøm er det absolutt enkleste markedet å forholde seg til. Det er kun prisen som varierer. For å finne fram til en rimelig strømleverandør i Norge er det bare å gå inn på Konkurransetilsynets strømkalkulator ([konkurransetilsynet.no](http://konkurransetilsynet.no)), som til enhver tid viser billigste strømleverandør. Motsatt regnes forsikringstilbudene å være svært komplekse og kompliserte å orientere seg i. Med overlappende produkter, mange aktører (fra reisebyrå til fagforeninger) og en kvalitet (dersom ulykken skulle være ute) som er vanskelig å sammenligne. Finansportalen ([finansportalen.no](http://finansportalen.no)) gir hjelp til sammenligninger av både bankbetingelser og forsikringer. Vi finner at 6 prosent i vårt utvalg var kjent med finansportalen.

## 3.3 Demografiske forskjeller

Vedleggsfigurene 1 – 6 (bak) viser resultatene fra til sammen 30 krysstabeller som sammenligner mobilitet mellom demografiske grupper på de fire markedene. Betydningen av kjønn, alder, selvrapportert klasse, utdanningsnivå og husholdets økonomi er undersøkt. Det er særlig alder som gir signifikante utslag. Aldersgruppen over 60 år er minst aktive. Kort fortalt finner vi:

Det er langt større forskjeller etter demografiske kjennetegn når vi sammenligner reflektert bankpraksis (bytte og reforhandling siste år) enn når vi bare sammenligner mobilitet (bytte): Alder har stor betydning: Det er særlig de som er i etableringsfasen (30-44 år), men også de middelaldrene (45-59) som er mest aktive. I tillegg rapporterer menn og de med høyere utdanning oftere om reflektert bankpraksis enn andre, mens de med dårlig råd er minst aktive. Vi finner ingen klasseforskjeller.

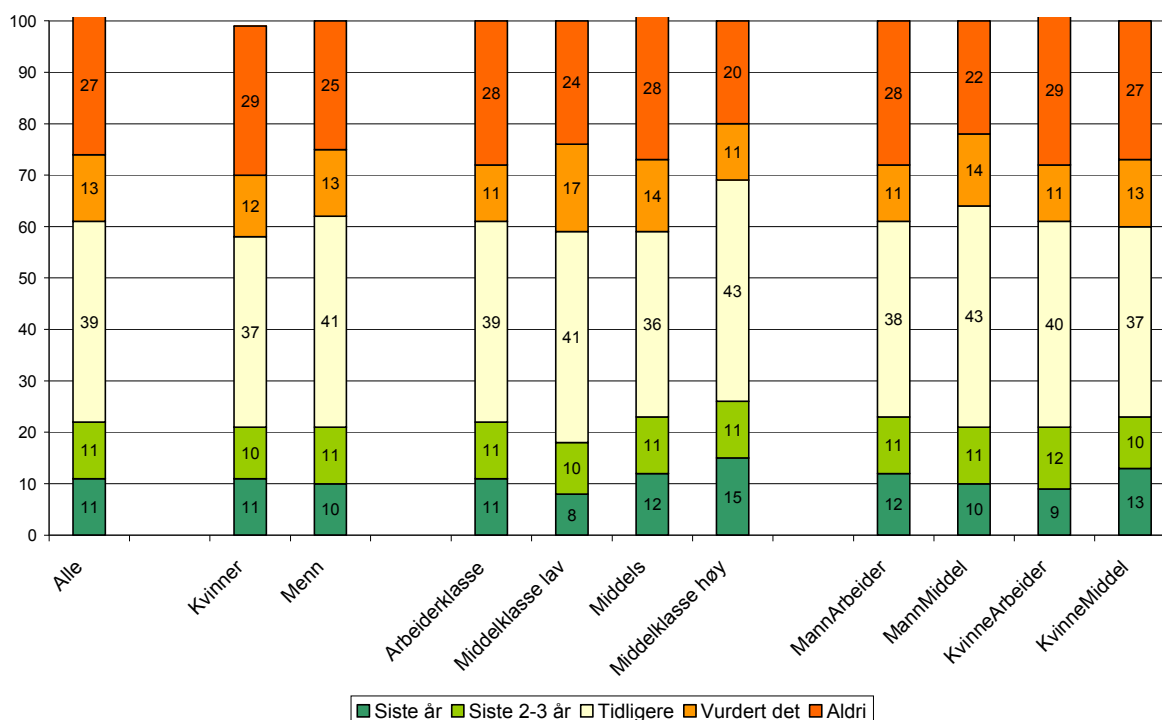
Vi finner lignende mønstre for forsikringsmarkedet, altså størst forskjeller når vi sammenligner bytte og reforhandling av forsikringer samlet: Menn er mer aktive enn kvinner, de i etableringsfasen og de middelaldrene er mest aktive, og de med dårlig råd er minst aktive. På forsikringsmarkedet finner vi verken klasseforskjeller eller utdanningsforskjeller.

For telemarkedene finner vi kun at den yngste aldersgruppen (18-29 år) er mer aktive – de skifter oftere teleoperatør – enn andre.

For strømmarkedet er det jevnt over liten aktivitet. Men jo eldre man er, jo sjeldnere oppgir respondentene at de har skiftet strømleverandør siste år.

## 4 Bankmobilitet

I resten av notatet fokuserer vi på bankmarkedet. Hvor stor er egentlig mobiliteten hvis vi tar hensyn til bankmobilitet over mange år? Vi har konstruert en bankmobilitets variabel og rangert mobilitet fra det å ha skiftet bank siste år, skiftet bank siste tre år, skiftet bank en eller annen gang tidligere, har vurdert å skifte bank, til verken å ha skiftet eller vurdert å skifte bank. I det følgende sammenlignes også mobiliteten i ulike demografiske grupper, og vi undersøker om det er ulike 'triggere', samt om annen bankpraksis speiler sannsynlighet for mobilitet.



Figur 1: Bankmobilitet etter kjønn og selvrapportert klassebakgrunn. Prosent. Vektet etter alder, kjønn og geografi. (N=998)

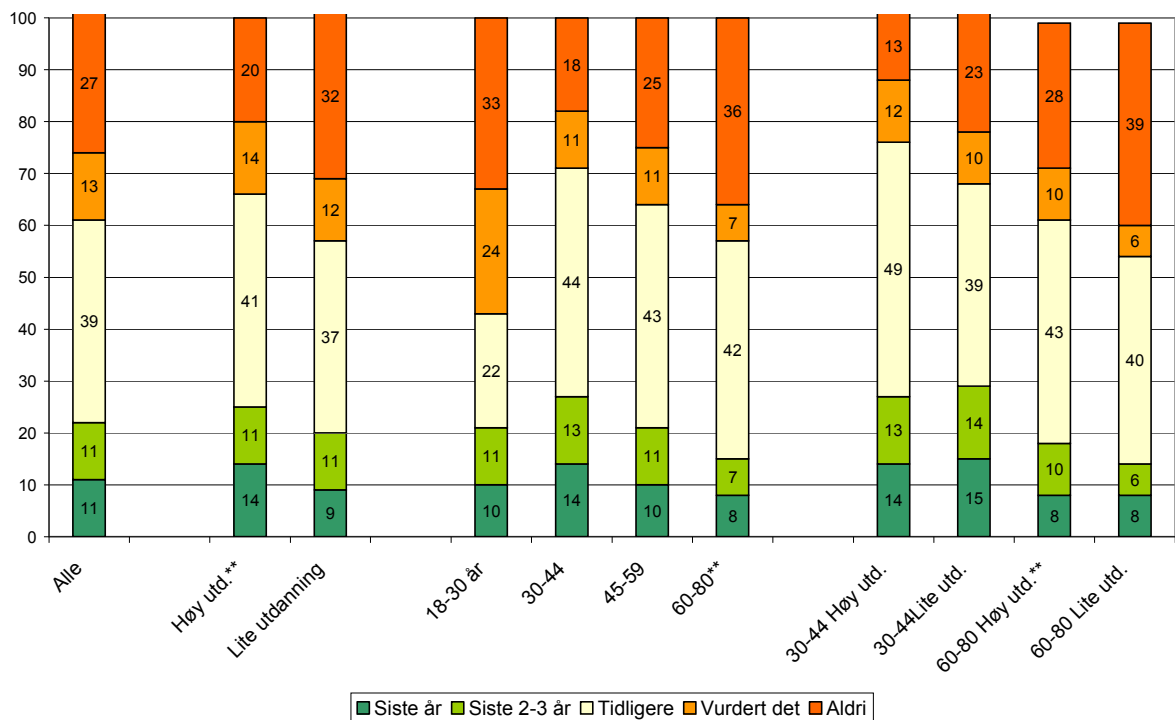
I følge figur 1 er det 11 prosent som sier de har skiftet bank siste år, mens det til sammen er (11+11) 22 prosent som har skiftet bank i løpet av de siste tre årene. Spørsmålet er stilt på en slik måte at hvis det er gjengangere, vil de bli plassert i gruppen 'siste år'. Hvis utvalget var perfekt, at respondentene ikke overrapporterer, at det ikke var noen gjengangere og at like mange skifter bank hvert år, ville andelen som skiftet bank siste 2-3 år vært på (ikke 11, men) 22 prosent alene. Og hvis det hadde vært de samme som skiftet bank hvert år, ville alle rapporteringer vært i gruppen for siste år. Tallene tyder dermed på noen gjengangere, mens andre er nye. Dette inntrykket forsterkes når vi inkluderer de som sier de har skiftet bank tidligere, men for mer enn tre år siden. Da får vi med hele (11+11+39) 61 prosent av utvalget. Dette er flere enn de som i en tidligere SIFO-survey ble beskrevet som 'økonomisk reflekterte

bankkunder' (40 prosent). Det er derfor rimelig å gå ut fra at det er svært lenge siden mange i denne gruppen skiftet bank. Muligens kan vi kanskje regne med en bankmobilitet opp mot 40 prosent siste tiåret. På den annen side ser vi at hele 40 prosent sier at de aldri har skiftet bank, selv om noen har vurdert dette.

#### 4.1 Bankmobilitet i ulike grupper

Når vi sammenligner bankmobiliteten mellom kvinner og menn, er det ingen signifikante forskjeller. Men som vist i vedleggstabellene er det signifikante kjønnsforskjeller hvis vi inkluderer det å reforhandle bankbetingelser.

Vi har også undersøkt om det er forskjell i bankmobilitet etter selvrapportert klassebakgrunn. Det er ikke signifikante forskjeller mellom arbeiderklassen og middelklassen, men likevel er 'øvre' middelklasse mer mobile enn 'lavere' middelklasse. Vi har også undersøkt om klasse betyr forskjellige ting for kvinner og menn. Men dette gir heller ikke signifikante resultater.



Figur 2: Bankmobilitet etter utdanningsnivå og alder. Prosent. Vektet etter alder, kjønn og geografi. (N=998)

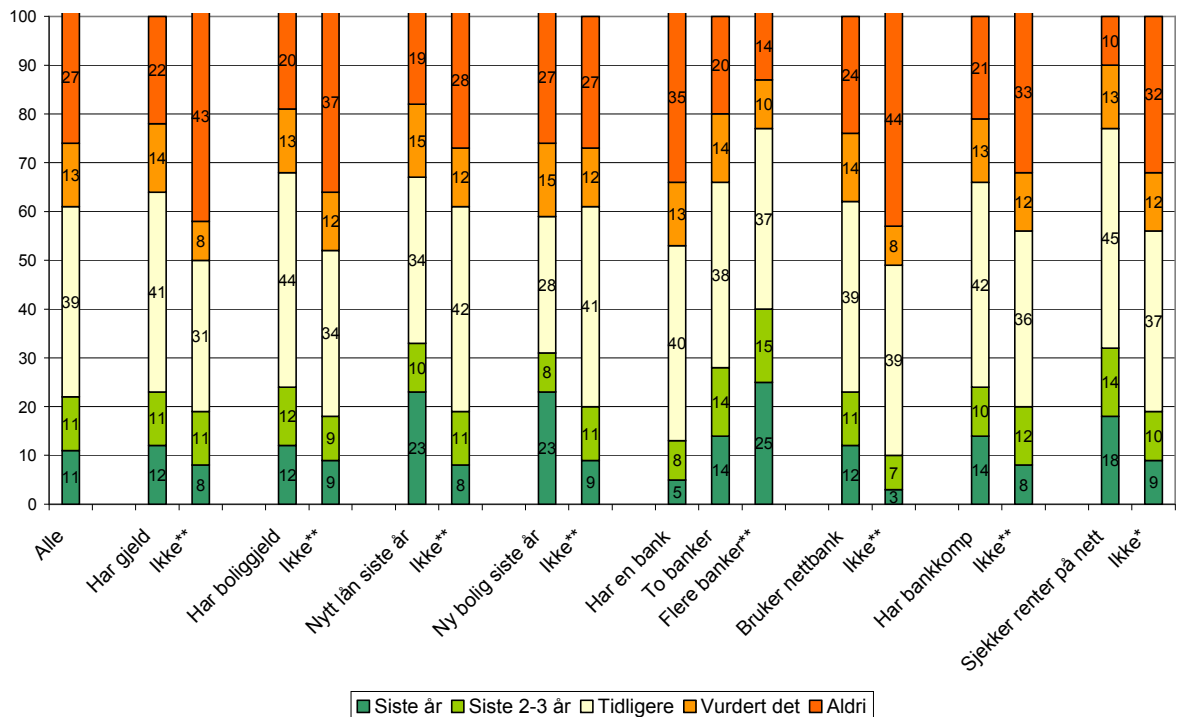
I figur 2 har vi undersøkt alder og utdanning. Både alder og utdanning gir signifikante utslag. De med høyere utdanning og aldersgruppen 30-44 år er mer mobile enn andre. Det mest slående ved figuren er hvordan andelen som ikke har skiftet bank øker med alder når vi ser bort fra de yngste. Dette skyldes en kraftig generasjonseffekt.

Fordi alder og utdanning kan samvariere (de eldste har sjeldnere høyere utdanning), har vi kontrollert for dette. De siste fire kolonnene i figur 2 viser at det er alder som er utslagsgivende. De som er i etableringsfasen, uansett utdanningsnivå, er oftere mobile på bankmarkedet enn de eldste. Alderseffekten ser ut til å være særlig stor blant de med lite utdanning.

## 4.2 Bankmobilitet etter bankrelasjon og økonomisk rasjonell bankpraksis

Vi har også hatt med variable som kan si noe om respondentenes forhold til banken. Fra tabell 1 (metodekapittelet) der utvalget og bakgrunnsvariablene ble beskrevet, kan vi lese at flere enn tre av fire har gjeld, hovedsakelig boliggjeld. Selv om bare 11 prosent hadde skiftet bank, var det hele 23 prosent som hadde tatt opp et nytt banklån i løpet av det siste året. Og – noe som gjerne involverer banken – 13 prosent oppga at de hadde skiftet bolig siste året.

Vi har også med variable som sier noe om forholdet til banken bærer preg av økonomisk rasjonalitet eller ikke (Tabell 1). Beste bank for lån og beste bank for sparing kan variere, og det lønner seg ofte å ha flere bankforbindelser. Omtrent halvparten av respondentene sier de bare har en bank, en tredjedel har to banker og femten prosent har tre eller flere bankforbindelser. God bankøkonomi har også sammenheng med gode rutiner, som å være kjent med nettsted som tilbyr rentebarometer (60%)<sup>2</sup>, og sjekke egne renter i løpet av året (23%). De fleste oppgir at de benytter seg av nettbank for å betale regninger (85%). I figur 3 undersöker vi om slike forhold har betydning for bankmobiliteten:



Figur3: Bankmobilitet etter bankrelasjon og praksis. Prosent. Vektet etter alder, kjønn og geografi. (N=998)

Forbrukernes bankrelasjon og praksis i forhold til egen bankøkonomi, har langt større prediksjonskraft på mobilitet enn det vi så de demografiske bakgrunnsvariablene hadde. Resultatene kan tyde på at antall banker har stor prediksjonskraft på bankmobilitet: jo flere banker du har, jo oftere bytter du bank. Vider ser vi at de (15%) som ikke benytter seg av nettbank, med stor sannsynlighet heller ikke har skiftet bank i løpet av de siste årene.

Både det å ha gjeld generelt og boliggjeld spesielt gir logisk nok signifikante utslag, men forskjellene er ikke veldig store. Som forventet ser det også ut som om det å ta opp et nytt lån, samt det å kjøpe ny bolig, trigger til å forholde seg til sin bankøkonomi på en økonomisk re-

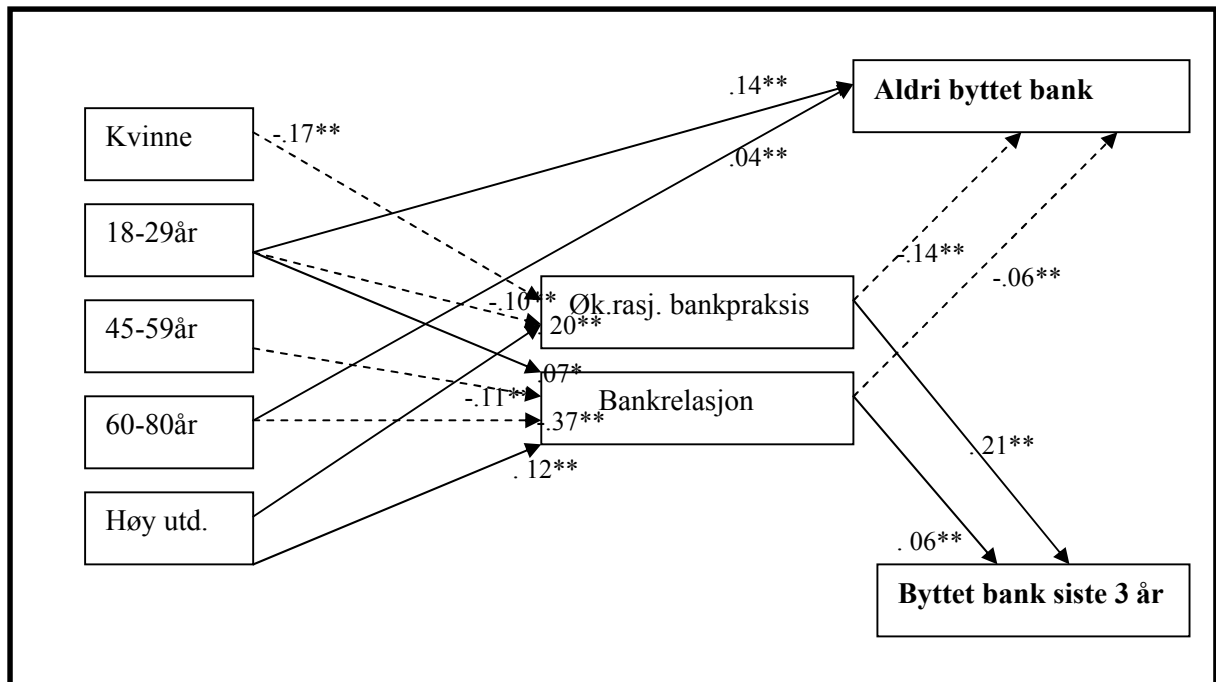
<sup>2</sup> Ti prosent av disse (6% av alle) nevner Finansportalen.

flektert måte. Men det er altså langt fra alle som kjøper ny bolig og/eller tar opp nytt lån som benytter sjansen til å skifte bank, bare rundt en av fire gjør det. Men egne beregninger viser at av de som har skiftet bank siste året, hadde halvparten kjøpt ny bolig og/eller tatt opp et nytt lån. Vi ser også at finansiell forbrukerkompetanse og det å sjekke renter på nettet ikke er noen garanti for å skifte bank, men det hjelper.

Men vi skal også huske på at det for mange faktisk ikke er økonomisk rasjonelt å skifte bank. Kanskje særlig for de yngste som ikke har etablert seg, og det er naturligvis mange som har en god bankforbindelse, og kanskje opprettholder gode betingelser gjennom kontakt med gammel bank.

### 4.3 Hva påvirker sannsynligheten for å skifte bank?

Oppsummeringsvis presenteres en sti-analyse basert på de viktigste variablene beskrevet over. Figur 4 gir en illustrasjon over hvordan ulike demografiske bakgrunnsvariable påvirker sannsynligheten for å ha byttet bank i løpet av de siste tre årene på den ene siden, og for aldri å ha byttet bank på den andre siden. De mellomliggende variablene er to indekser som skal måle ulike bankpraksis og bankrelasjon (se metodekapittelet):



Figur 4: Hvordan påvirker kjønn (dummy=mann), alder (dummy=30-44 år) og utdanningsnivå (dummy=lite utdanning) sannsynligheten for å bytte bank(0-1)/ikke bytte bank(0-1) gjennom bankrelasjon (0-4) og grad av økonomisk rasjonell bankpraksis (1-10)? Basert på estimater fra to lineære og to logistiske regresjoner (se vedleggstabeller). Standardiserte regresjonskoeffisienter (Beta & R). (N=963).

Sti-analysen tyder på at både kjønn, alder og utdanningsnivå har betydning for bankmobiliteten, først og fremst fordi disse kjennetegnene fremmer ulike bankpraksis og ulike relasjoner til banken. Selvrapportert klassebakgrunn var opprinnelig med i modellen, men ga ikke signifikante utslag, og ble derfor tatt ut av analysen.

Bortsett fra alderens betydning for aldri å ha byttet bank, er alle effektene indirekte gjennom gruppens ulike bankpraksis og bankrelasjoner. Logisk nok oppgir de yngste oftere enn de and-



re at de aldri har byttet bank, uavhengig av praksis og bankrelasjon. Men også de eldste, som har hatt mange år med muligheter for å skifte bank, har direkte økt sannsynlighet for aldri å ha skiftet bank, uavhengig av praksis og bankrelasjon. Dette litt spesielle funnet skyldes at bankmarkedet har endret seg svært mye fra den gang de eldste opprettet sin første bankrelasjon. Den gang var bankmarkedet regulert, og det var vanlig med livslange forhold til banken og sin kundebehandler. Gamle, gode kunder som jevnt og trutt betalte ned sine lån og økte sin formue, kunne automatisk regne med økonomisk fordelaktige betingelser. Kundeloyaliteten til banken ble dermed stor. I dag er situasjonen snudd: En gammel kunde med lite restlån på sin bolig betaler gjerne høyere rente enn nye kunder som har lånefinansiert hele boligen. På tross av forbrukermyndighetenes innsats for å øke kundenes aktivitet på bankmarkedet, kan det se ut som om mange eldre bankkunder fortsatt lever i den tro at banken vil dem økonomisk vel.

Vi har allerede sett i figur 1 at kvinner og menn skifter bank omtrent like ofte. I følge sti-analysen ser det likevel ut som om kvinner er mer passive enn menn, fordi de sjeldnere har en økonomisk rasjonell bankpraksis. Imidlertid, denne effekten nøytraliseres av at kvinnene signifikant oftere enn mennene i utvalget har høyere utdanning, og som det også framgår av sti-analysen, så har de med høyere utdanning oftere en økonomisk rasjonell bankpraksis og tettere bankrelasjoner.

Mest interessant er aldersvariabelen (For tolkningen av resultatene er sammenligningsgrunnlaget aldersgruppen 30-44 år, dvs. de som er i etableringsfasen og mest aktive bankkunder). Stiene gjennom de mellomliggende variablene viser at det er ulike forklaringer til at de yngste og de eldste er mindre aktive enn andre på bankmarkedet. Grunnen til at mange av de yngste aldri har skiftet bank er at de (fortsatt) har et mindre aktivt forhold til bankøkonomi enn andre. Samtidig ser vi at noen av de unge allerede har opprettet et forhold til banken (kjøper ny bolig, tar nye lån, har gjeld), og at disse samtidig får en økt tilbøyelighet til å bytte bank. Med andre ord, den yngste aldersgruppen er i overgangen mellom en livsfase der de ikke trenger å forholde seg til bankøkonomi - til en livsfase der de skal etablere seg både i forhold til familie, yrke og bolig – da bankøkonomi blir viktig. De yngste vil ganske sikkert utvikle et minst like aktivt forhold til bank som aldersgruppen over dem, når de selv kommer i etableringsfasen. I følge sti-analysen er grunnen til at de eldste aldersgruppene sjeldnere enn andre er aktive på bankmarkedet, ikke at de utviser en mindre økonomisk rasjonell praksis, alt annet likt, men at de i mindre grad enn andre får trigget sin relasjon til banken, fordi de sjeldnere kjøper ny bolig, tar opp nye lån, og oftere er gjeldsfrie enn andre. (I tillegg har vi kontrollert bort en del av alderseffekten gjennom utdanningsvariabelen: de eldre har sjeldnere høyere utdanning). Som nevnt over er den direkte effekten på 'aldri byttet bank' fra den eldste aldersgruppen sannsynligvis en generasjonseffekt (og ikke alderseffekt), som skyldes at denne generasjonen har vokst opp i en annen tid. Resultatene kan tyde på at gruppen av lojale bankkunder med livslange bankrelasjoner kommer til å dø ut med denne generasjonen.

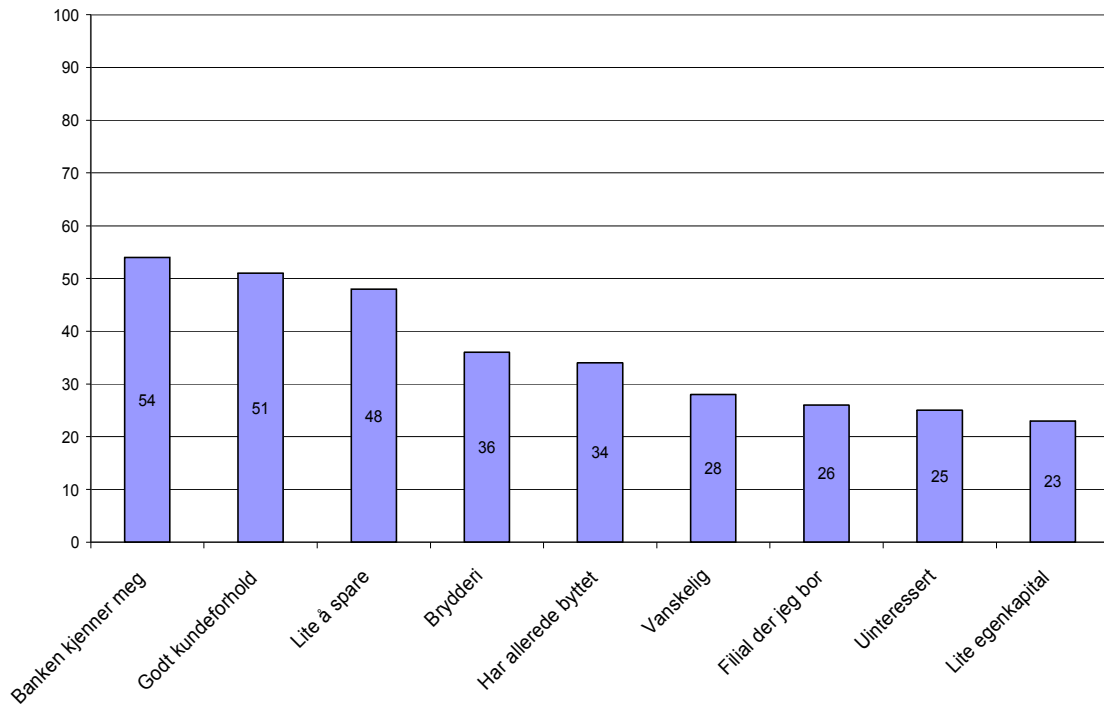
#### 4.4 Begrunnelser for å beholde sin gamle bank

I telefonintervjuene ble respondentene også bedt om å ta stilling til ulike utsagn knyttet til begrunnelser for å beholde sin nåværende bank. De vurderte følgende utsagn:

- Har allerede byttet til bank med bedre økonomiske betingelser
- Jeg er uinteressert i bankøkonomi
- Har for lite egenkapital til å få bedre betingelser i en annen bank.
- Vil ikke bryte et godt kundeforhold
- Min bank kjenner meg og mine behov
- Det er lite å spare på å bytte

- For mye brydderi
- Andre banker har ikke filialer der jeg bor
- Det er vanskelig å finne ut hvilken bank som passer best for meg

I neste figur presenteres andelene som oppgir at de forskjellige utsagnene passer for dem (dvs. at på en skala fra 1-5 har de svar 4 eller 5). Rangert etter hvilke begrunnelser som er mest utbredt:



Figur 5: Begrunnelser for å beholde nåværende bank. Prosent. Vektet etter alder, kjønn og geografi. (N=998)

Over halvparten av respondentene mener banken deres kjenner dem (54%) og at et godt kundeforhold (51%) er ting som taler for å forbli i gammel bank. Svært mange, nesten halvparten (48%), tror det er lite å spare på å bytte bank. En av tre sier de allerede har byttet til bank med gode økonomiske vilkår (34%). En god del mener det er for mye brydderi (36%) eller vanskelig (28%) å skifte bank. Omtrent en av fire er opptatt av at banken har filial der de bor (26%), like mange er kort og godt uinteressert i bankøkonomi (25%) eller mener de ikke vil få bedre betingelser i en annen bank fordi de har for lite egenkapital (23%).

Det er forbløffende, men forventet ut fra tidligere studier (Berg & Borgeraas 2004, Berg 2007), at det særlig er kundens personlige forhold til banken som holder dem fra å bytte bank. Egne beregninger viser at så mange som 65 prosent har oppgitt at det er viktig at banken kjenner dem og/eller at de ikke vil bryte et godt kundeforhold. Dette er i prinsippet ikke-økonomisk-rasjonelle begrunnelser for å beholde en økonomisk kontrakt. Bare en av tre sier de allerede har byttet til en økonomisk gunstig bank. Det at nesten halvparten sier at de mener det er lite å spare på å bytte bank, er sannsynligvis oftere basert på tro enn at de virkelig har sjekket ut dette (egne beregninger viser svært høy korrelasjon mellom 'lite å tjene'-variablen og de to 'personlig forhold til banken'-variablene). Selv om spørsmålene som er stilt og analysene er forskjellige, stemmer resultatene godt overens med studien av bankkunder som ble gjort i 2007, som tydet på at bare 40 prosent av bankkundene hadde et (mer eller mindre) økonomisk rasjonelt forhold til sin bank. Det ser altså fortsatt ut til å være en stor gruppe av passive bankkunder.

## 4.5 Ulike gruppers begrunnelser for bankpassivitet

Det er interessant å undersøke om ulike grupper har ulike begrunnelser for å opprettholde sin gamle bank. Særlig vil det være interessant å undersøke forskjellen på begrunnelsene til ulike aldersgrupper. En grei måte å undersøke forskjeller i gruppers begrunnelser for bankpassivitet er å undersøke korrelasjonene mellom bakgrunnsvariablene og begrunnelsene. I tillegg undersøker vi hva slags begrunnelser som har mest å si for (har høyest korrelasjon med) den avhengige variabelen 'bankmobilitet'. Resultatene beskriver på sett og vis ulike gruppers forhold og holdninger til bank:

Tabell 3: Sammenhenger mellom sosiale bakgrunnsvariable og begrunnelser for ikke å bytte bank. Korrelasjoner (Pearsons R). Vektet etter kjønn, alder og geografi. (N=998).

	Kvinne	18-29	30-44	45-59	60-80	Bank-komp.	Mobilitet
Banken kjenner meg (54%)		-.16**	-.10**	.06*	.19**	.10**	-.22**
Godt kundeforhold (51%)		-.07*	-.14**		.19**		-.23**
Lite å spare (48%)		-.11**	-.16**	.12**	.15**		-.20**
Brydderi (36%)	.07*		-.07*		.07*	-.20**	-.22*
Har allerede byttet (34%)			.13**		-.10**	.14**	.49**
Vanskelig (28%)		.11**		-.10**		-.19**	-.14**
Filial der jeg bor (26%)			-.12**		.14**		-.14**
Uinteressert i bank (25%)	.07*		-.12**		.15**	-.19**	-.12**
Lite egenkapital (23%)		.07*		-.09**		-.11**	

\*= $p < .01$ , \*\*= $p < .001$

I tabell 3 har vi kun ført opp de signifikante korrelasjonene. Begrunnelsene er fortsatt rangert på samme måte som i figur 5. Hvis vi starter med siste kolonne, ser vi hva som kjennetegner motivasjonen til de som bytter/ikke-bytter bank: Bortsett fra lite egenkapital, er alle begrunnelsene signifikante. Logisk nok har de som sier at de allerede har byttet til en bank med gode økonomiske vilkår også høyere mobilitet målt på vår femtrinns indeks (fra har aldri byttet bank, til byttet bank siste år). Vi ser også at de bankmobile langt sjeldnere enn andre er enige i utsagnene for hva som taler for å bli i gammel bank. Jo mer mobile, jo sjeldnere vektlegger de kundeforholdet og at banken kjenner dem. De er også sjeldnere enige i at det er lite å spare på å bytte bank, og de mener sjeldnere at det er for mye brydderi. De bankmobile er også sjeldnere enige i at de er uinteresserte i bankøkonomi, men sammenhengen er ikke spesielt sterk. Med andre ord er det mange som har byttet bank, men som likevel egentlig er uinteressert i bankøkonomi (se også vedleggsfigur 7).

### Kjønn

Første kolonne viser at kvinner oftere enn menn oppgir brydderi og at de er uinteressert i bankøkonomi, som gode grunner for å forbli i sin gamle bank. De foregående resultatene viste likevel at kvinner bytter bank omtrent like ofte som menn, men de er sjeldnere aktive i forhold til å reforhandle betingelser og de viser sjeldnere til en økonomisk rasjonelt praksis (f.eks. har kvinner oftere enn menn bare én bankforbindelse: 57/50).

### Alder

Alder er igjen den mest interessante variabelen. Hva skiller begrunnelsen til de fire aldersgruppene? Vi ser med en gang at begrunnelsene er svært aldersrelaterte: De som vi vet er mest aktive på bankmarkedet, aldersgruppen 30-44 år, utmerker seg med at de sjeldnere enn andre er enige i begrunnelsene for å bli i gammel bank. Det eneste som slår positivt ut er argumentet om at de allerede har byttet til en økonomisk gunstig bank.

Den yngste aldersgruppen begrunner oftere enn andre bankpassivitet med at det er vanskelig å finne ut hvilken bank som passer best for dem, og at de har for lite egenkapital til å få bedre betingelser i en annen bank. De som er i etableringsfasen begrunner passivitet oftere enn andre med at de allerede har skiftet til en økonomisk gunstig bank. De middelaldrene begrunner oftere enn andre passivitet med at de tror det er lite å spare på å bytte, og litt oftere enn andre at banken kjenner dem og deres behov. Den eldste aldersgruppen er langt oftere enn de andre enige i nesten alle våre begrunnelser, bortsett fra begrensninger gitt av for lite egenkapital, og at de allerede har byttet til en gunstig bank. De er oftere enn de andre aldersgruppene uinteressert i bankøkonomi, de ønsker å beholde en bank som har filial der de bor, og de tror det er mye brydderi å skifte bank. I likhet med de middelaldrene tror de det er lite å spare på å bytte bank og de er opptatt av at banken kjenner dem og deres behov. I tillegg vil de ikke bryte et godt (livslangt) bankforhold.

Det er særlig den eldste aldersgruppen som oppgir ikke-økonomisk-rasjonelle begrunnelser for å forbli i sin gamle bank. De begrunner passivitet langt oftere enn andre med at banken kjenner dem, at de vil beholde sitt gode kundeforhold. Sammen med de middelaldrene tror de også oftere enn de andre at det er lite å spare på å skifte bank. Motsatt ser vi de to yngste aldersgruppene har oppfattet budskapet om at det er mye å spare på å bytte bank, og de er sjeldnere opptatt av personlig kundeforhold til banken enn de eldre.

Tabell 4: Sammenhenger mellom sosiale bakgrunnsvariable og begrunnelser for ikke å bytte bank. Korrelasjoner (Pearsons R). Vektet etter kjønn, alder og geografi. (N=998).

	Utd. nivå	Husholdets økonomi			Egen inntekt	Selvrap. klasse	
		Dårlig	Middels	God		Arbeider	Middel
Banken kjenner meg (54%)	-.14**	-.08**	-.07**	.11**			-.07*
Godt kundeforhold (51%)	-.14**					.07**	-.07**
Lite å spare (48%)	-.13**						
Brydderi (36%)							
Har allerede byttet (34%)	.09**						
Vanskelig (28%)				-.07*	-.06*		
Filial der jeg bor (26%)	-.16**		.08**	-.07**		.08*	-.08**
Uinteressert i bank (25%)	-.10**			-.07*			
Lite egenkapital (23%)		.15**	.15**	-.21**	-.11**	.06*	

\*=p<.01, \*\*=p<.001

### Sosial bakgrunn

I tabell 4 har vi med ulike mål på respondentenes sosiale bakgrunn. Vi kan merke oss det faktisk ser ut til å være noe forskjell på de som oppgir begrunnelsen 'banken kjenner meg og mine behov' og 'vil bevare et godt kundeforhold'. Mens de med god råd oftere enn andre oppgir den første begrunnelsen, er det de som sier de tilhører arbeiderklassen som oftere enn andre oppgir kundeforhold som begrunnelse. Dette er i overensstemmelse med forrige tabell, der det framgår at de med høy bankkompetanse sier det er en fordel at 'banken kjenner meg'. Denne gruppen ser dermed ut til å innholde en gruppe ressurssterke bankkunder som mottar tjenester og har fordeler av at banken kjenner dem og deres behov.

## 5 Samlet vurdering

Mens 9 prosent sier de skiftet strøm og 11 prosent sier de skiftet bank i løpet av de siste tolv månedene, var det omtrent dobbelt så mange som sa de skiftet forsikringsselskap (18) og teleoperatør (20). Disse andelene er helt sikkert overestimerte, men mønsteret gir et klart signal om at særlig strømmarkedet, men også bankmarkedet er problematisk. Resultater fra Eurobarometeret i 27 EU land i 2008 viser nøyaktig samme mønster: det er strøm og bankmarkedene som er problematiske.

En økonomisk rasjonell bankkunde behøver ikke nødvendigvis bytte bank, hun kan kanskje tjene like mye på å reforhandle betingelser i sin gamle bank. Hvis vi ser på økonomisk rasjonell bankpraksis i stedet for mobilitet, og inkluderer det å ha reforhandlet bankbetingelser i løpet av de siste tolv månedene, får vi tall som tyder på langt større aktivitet: 31 prosent sier de enten byttet bank eller reforhandlet sine bankbetingelser i løpet av de siste tolv månedene. Dette er flere enn i 2005, og det er mulig at bankkrisen har bidratt til større skepsis i forhold til de finansielle markedene, med noe større aktivitet på både forsikrings- og bankmarkedene.

Retrospektive spørsmål, som bytte av bank langt tilbake i tid, er vanskelig å måle fordi det hefter ulike problemer til slike målinger (se metodekapittel). Grove mål gir derfor riktigere resultat enn nøyaktige målinger. I analysene skiller vi derfor hovedsakelig mellom de som har skiftet bank i løpet av de siste tre årene, og de som aldri har skiftet bank. Så mange som 40 prosent oppgir at de *aldri* har skiftet bank. Det betyr at 60 prosent har skiftet bank minst en eller annen gang. Vi finner videre at 22 prosent sier de har skiftet bank innen de siste tre årene. Ser vi tallene i sammenheng, kan dette muligens bety at opp mot 40 prosent har byttet bank i løpet av siste tiårsperiode. For de fleste er det lite hensiktsmessig å skifte bank hvert eneste år. Hvor stor mobiliteten skal være før den er tilfredsstillende, er et åpent spørsmål. Men det er helt klart at de 40 prosentene som aldri har skiftet bank med stor sannsynlighet taper store summer på dette. Og det er ikke slik at de mobile kundene sørger for gode betingelser for de passive. Snarere er det slik at bankene tjener så godt på de passive kundene at de kan strekke seg lenger for de aktive kundene, og gi dem bedre betingelser. Passive bakkunder bør derfor snarest skifte til en bank som gir like betingelser til alle sine kunder.

Den multivariate analysen viser at både kjønn, alder og utdanningsnivå har betydning for mobilitet på bankmarkedet, først og fremst fordi disse kjennetegnene fremmer ulik bankpraksis og ulike relasjoner til banken. Selvrapportert klassebakgrunn ga ikke signifikante utslag. I den bivariante analysen viste kjønn bare signifikant utslag når vi så på bankpraksis (mobilitet + reforhandling av betingelser). Kvinner har sjeldnere enn menn flere bankforbindelser og selv om like mange byttet bank i løpet av siste året, var mennene mer aktive i å reforhandle betingelser.

Det er alder som er den mest interessante variabelen. Jo eldre man er, jo mindre sannsynlig skulle det være, rent logisk, at man aldri hadde byttet bank. Vi har skilt mellom fire aldersgrupper: i) de unge, ii) de som er i etableringsfasen, iii) de middelaldrene og iv) de gamle. Resultatene viser ganske riktig at den yngste aldersgruppen (18-29år) sjeldnest hadde byttet

bank (43%). Det er de som er i etableringsfasen (30-44år) som oftest hadde skiftet bank. I denne gruppen sier hele 70 prosent – som er ganske mange alderen tatt i betraktning – at de har skiftet bank minst en gang. Så synker andelene; blant de middelaldrene (45-59år) hadde 64 prosent skiftet bank minst en gang, og blant de som har hatt lengst tid på seg, de gamle (60-80år), var det bare litt over halvparten – 57 prosent – som sa de hadde byttet bank minst en gang.

Den multivariate analysen viste at det var ulike grunner til passivitet i de ulike aldersgruppene. Grunnen til at mange av de yngste aldri har skiftet bank er at de (fortsatt) har et mindre aktivt forhold til bankøkonomi enn andre. Samtidig ser vi at noen av de unge allerede har opprettet et forhold til banken (kjøper ny bolig, tar opp lån, har boliggjeld) og at disse samtidig får en økt tilbøyelighet til å bytte bank. Med andre ord, den yngste aldersgruppen er i overgangen mellom en livsfase der de ikke trenger å forholde seg til bankøkonomi – til en livsfase der de skal etablere seg både i forhold til familie, yrke og bolig – da bankøkonomi blir viktig. De yngste vil ganske sikkert utvikle et minst like aktivt forhold til bank som aldersgruppen over dem, når de selv kommer i etableringsfasen. I følge sti-analysen er grunnen til at de eldste aldersgruppene sjeldnere enn andre er aktive på bankmarkedet, ikke at de utviser en mindre økonomisk rasjonell praksis, alt annet likt, men at de i mindre grad enn andre får trigget sin relasjon til banken, fordi de sjeldnere kjøper ny bolig, tar opp nye lån, og oftere er gjeldsfrie enn andre.

Det at den eldste gruppen rapporterer om mindre bankmobilitet enn forventet, etter så mange år som bankkunder, tyder på en sterk generasjonseffekt (ikke alderseffekt). De har vokst opp i en annen tid, da bankmarkedet var regulert. Det var vanlig med livslange forhold til banken og sin kundebehandler. Gamle, gode kunder som jevnt og trutt betalte ned på sine lån og økte sin formue, kunne automatisk regne med økonomisk fordelaktige betingelser. Kundelojaliteten til banken ble dermed stor. I dag er situasjonen snudd: En gammel kunde med lite restlån på sin bolig betaler gjerne høyere rente enn nye kunder som har lånefinansiert hele boligen. På tross av forbrukermyndighetenes innsats for å øke kundenes aktivitet på bankmarkedet, kan det se ut som om mange eldre bankkunder fortsatt lever i den tro at banken vil dem økonomisk vel.

Vi har også bedt respondentene ta stilling til gode grunner for å beholde sin nåværende bank. Det er forbløffende, men som forventet etter tidligere studier, at det særlig er kundens personlige forhold til banken som holder dem fra å bytte bank. Egne beregninger viser at så mange som 65 prosent har oppgitt at det er viktig at banken kjenner dem og/eller at de ikke vil bryte et godt kundeforhold. Dette er i prinsippet ikke-økonomisk-rasjonelle begrunnelser for å beholde en økonomisk kontrakt. Bare en av tre sier de ikke ser noen grunn til å bytte fordi de allerede har byttet til en økonomisk gunstig bank. Det at nesten halvparten sier at de mener det er lite å spare på å bytte bank, er sannsynligvis oftere basert på tro enn at de virkelig har sjekket ut dette. Selv om spørsmålene som er stilt og analysene er forskjellige, stemmer resultatene godt overens med studien av bankkunder som ble gjort i 2007, som tydet på at bare 40 prosent av bankkundene hadde et (mer eller mindre) økonomisk rasjonelt forhold til sin bank. Det ser altså fortsatt i 2009 ut til å være en stor gruppe av passive bankkunder.

De bankmobile er logisk nok langt sjeldnere enn andre enige i utsagnene for hva som taler for å bli i gammel bank. Jo mer mobile, jo sjeldnere vektlegger de kundeforholdet og at banken kjenner dem. De er også sjeldnere enige i at det er lite å spare på å bytte bank, og de mener sjeldnere at det er for mye brydderi. De bankmobile er også sjeldnere enige i at de er uinteresserte i bankøkonomi, men sammenhengen er ikke spesielt sterk. Med andre ord er det mange som har byttet bank, men som likevel egentlig er uinteressert i bankøkonomi.

Også i begrunnelsene som taler for å bli i gammel bank, er det aldersvariasjonene som er mest interessante: Den yngste aldersgruppen begrunner oftere enn de andre bankpassivitet med at det er vanskelig å finne ut hvilken bank som passer best for dem, og at de har for lite

egenkapital til å få bedre betingelser i en annen bank. De som er i etableringsfasen begrunner passivitet oftere enn andre med at de allerede har skiftet til en økonomisk gunstig bank. De middelaldrene begrunner oftere enn andre passivitet med at de tror det er lite å spare på å bytte, og litt oftere enn andre at banken kjenner dem og deres behov. Den eldste aldersgruppen er langt oftere enn andre enige i nesten alle våre begrunnelser, bortsett fra begrensninger gitt av for lite egenkapital, og at de allerede har byttet til en gunstig bank. De er oftere enn de andre aldersgruppene uinteressert i bankøkonomi, de ønsker å beholde en bank som har filial der de bor, og de tror det er mye brydderi å skifte bank. I likhet med de middelaldrene tror de det er lite å spare på å bytte bank, og de er opptatt av at banken kjenner dem og deres behov. I tillegg vil de ikke bryte et godt (livslangt) bankforhold. Det er særlig den eldste aldersgruppen som oppgir ikke-økonomisk-rasjonelle begrunnelser for å forbli sin gamle bank. Motsatt ser vi at de yngste aldersgruppene har mottatt budskapet om at det er mye å spare på å bytte bank, og de er sjeldnere opptatt av å ha et personlig kundeforhold til banken.

Med tiden, når de eldste etter hvert dør ut, vil generasjonseffekten som skyldes endringer (de-reguleringen) på bankmarkedet forsvinne. Da vil høyst sannsynlig andelen som har skiftet bank øke som forventet med alderen, og dermed vil den samlede mobiliteten øke.





## Vedleggstabeller og figurer

Vedleggstabell 1: Hvilke grupper har bankrelasjoner som trigger bytte av bank (Har gjeld + har bolig-gjeld + tatt nytt lån siste år + kjøpt ny bolig siste år). Lineær regresjon.  $r^2=.17$

	B	Std. Error	Beta	t	Sig
(Constant)	1,929	,073		26,389	,000
Kjønn	3,332E-02	,063	,016	,526	,599
UNG	,187	,094	,067	1,987	,047
MIDDEL	-,252	,083	-,105	-3,044	,002
GAMMEL	-,946	,088	-,371	-10,704	,000
univ grad	,254	,065	,118	3,925	,000

a Dependent Variable: TRIGGERgjeldboliglannytllannybolig

Vedleggstabell 2: Hvilke grupper viser en refleksiv praksis i forhold til bank (antall banker + sjekker rente på nettet + betaler over nettbank). Lineær regresjon.  $r^2=.08$

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	6,344	,137		46,300	,000
Kjønn	-,650	,118	-,168	-5,509	,000
UNG	-,483	,169	-,101	-2,847	,005
MIDDEL	,144	,156	,033	,922	,357
GAMMEL	-,232	,167	-,050	-1,387	,166
univ grad	,787	,121	,202	6,513	,000

a Dependent Variable: REFPRAXkbankantbank2nettsjeknettbet

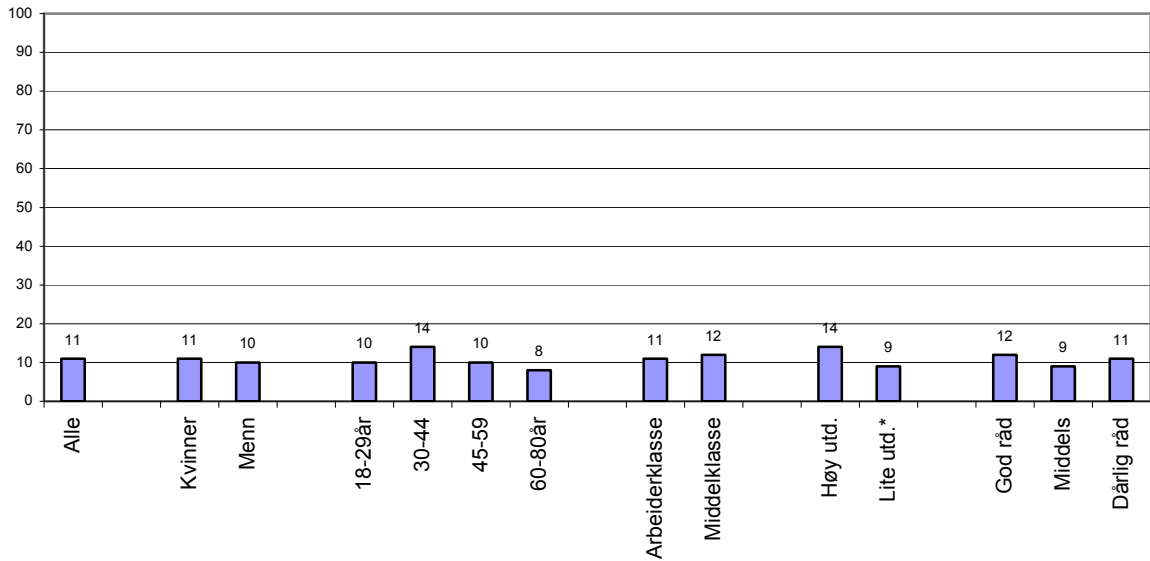
Vedleggstabell 3: Hva predikerer sannsynligheten for å ha byttet bank i løpet av de tre siste årene (0-1)? Logistisk regresjon. Nagelkerke .12 (N=963)

Variable	B	S.E.	Wald	df	Sig	R	Exp(B)
UNG	-,2663	,2392	1,2393	1	,2656	,0000	,7662
MIDDEL	-,3316	,2080	2,5411	1	,1109	-,0233	,7178
GAMMEL	-,4755	,2522	3,5559	1	,0593	-,0395	,6216
Høy utd.=1	-,0453	,1720	,0692	1	,7925	,0000	,9558
Ref.praxis	,3201	,0467	47,0835	1	,0000	,2126	1,3773
TRIGGER	,2065	,0867	5,6767	1	,0172	,0607	1,2293
Kvinne=1	,1627	,1675	,9430	1	,3315	,0000	1,1767
Constant	-3,6347	,3956	84,4261	1	,0000		

Vedleggstabell 4: Hva predikerer sannsynlighet for aldri å ha byttet bank? Logistisk regresjon. Nagelkerke .11. (N=963)

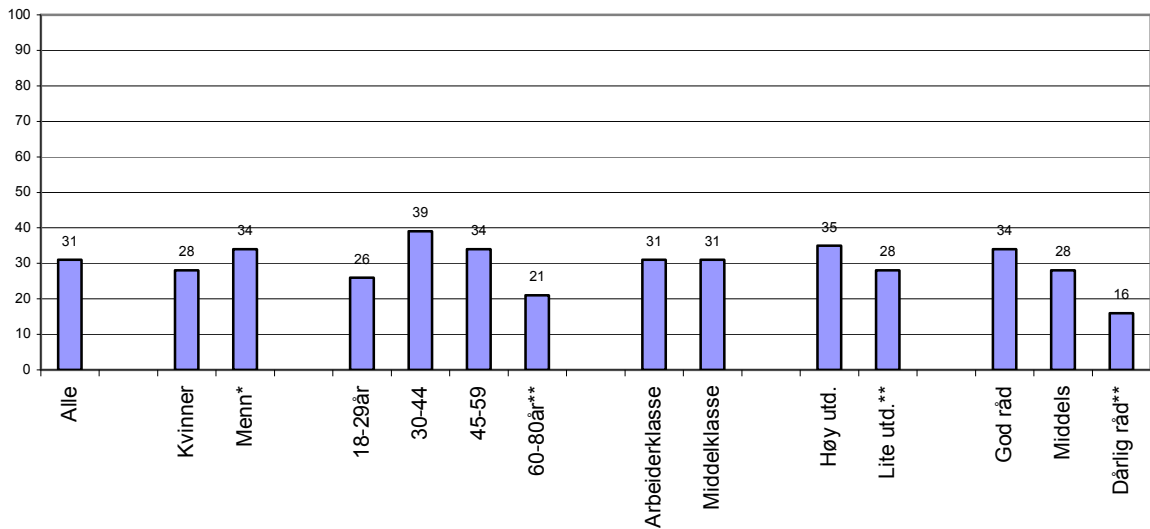
Variable	B	S.E.	Wald	df	Sig	R	Exp(B)
UNG	1,0827	,2069	27,3766	1	,0000	,1411	2,9527
MIDDEL	,3407	,1870	3,3194	1	,0685	,0322	1,4059
GAMMEL	,4044	,2051	3,8874	1	,0487	,0385	1,4984
HUTD	-,1465	,1454	1,0156	1	,3136	,0000	,8637
REFPRAX	-,2031	,0395	26,4584	1	,0000	-,1385	,8162
TRIGGER	-,1867	,0717	6,7850	1	,0092	-,0613	,8297
KJONN	,0763	,1410	,2927	1	,5885	,0000	1,0793
Constant	,7504	,3046	6,0697	1	,0138		

## Byttet bank siste tolv måneder:



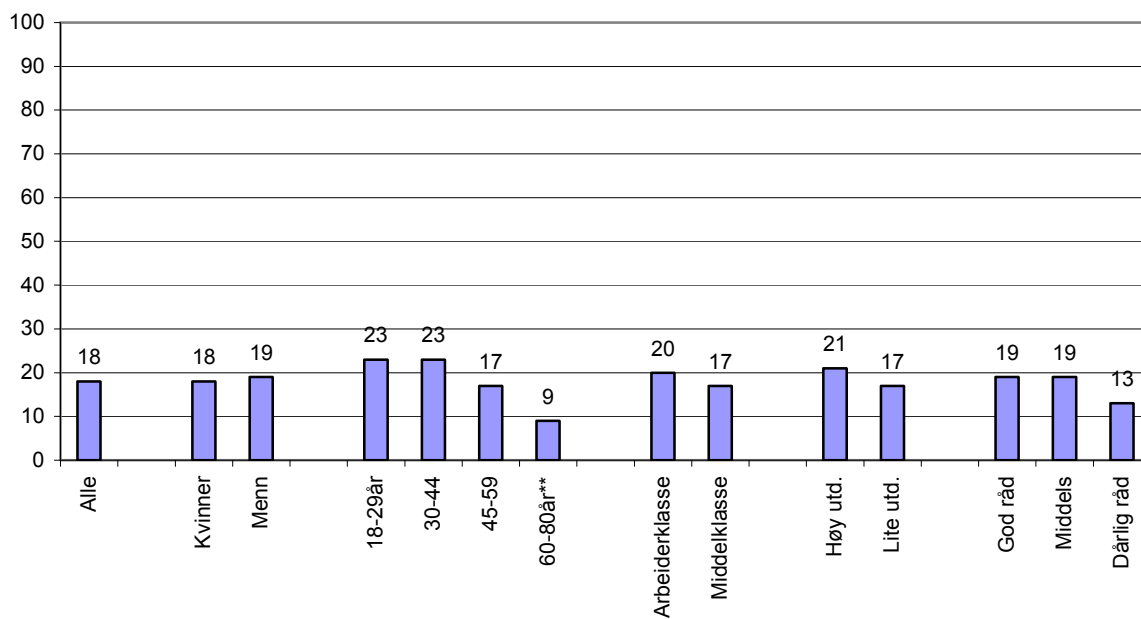
Vedleggsfigur 1: Andeler som har byttet bank siste tolv måneder i ulike grupper. Prosent. Vektet etter kjønn, alder og geografi. \*= sig. > .05, \*\*=sig> .01. (N=998)

## Byttet bank eller reforhandlet betingelser siste tolv måneder



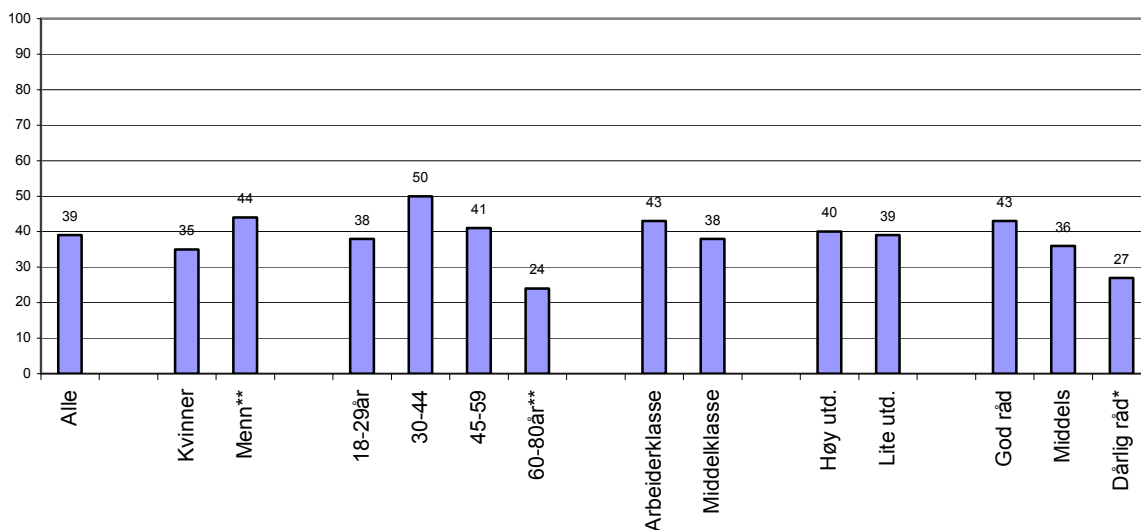
Vedleggsfigur 2: Andeler som har byttet bank og eller reforhandlet bankbetingelser siste tolv måneder i ulike grupper. Prosent. Vektet etter kjønn, alder og geografi. \*= sig. > .05, \*\*=sig> .01. (N=998)

## Byttet forsikringsselskap siste tolv måneder:



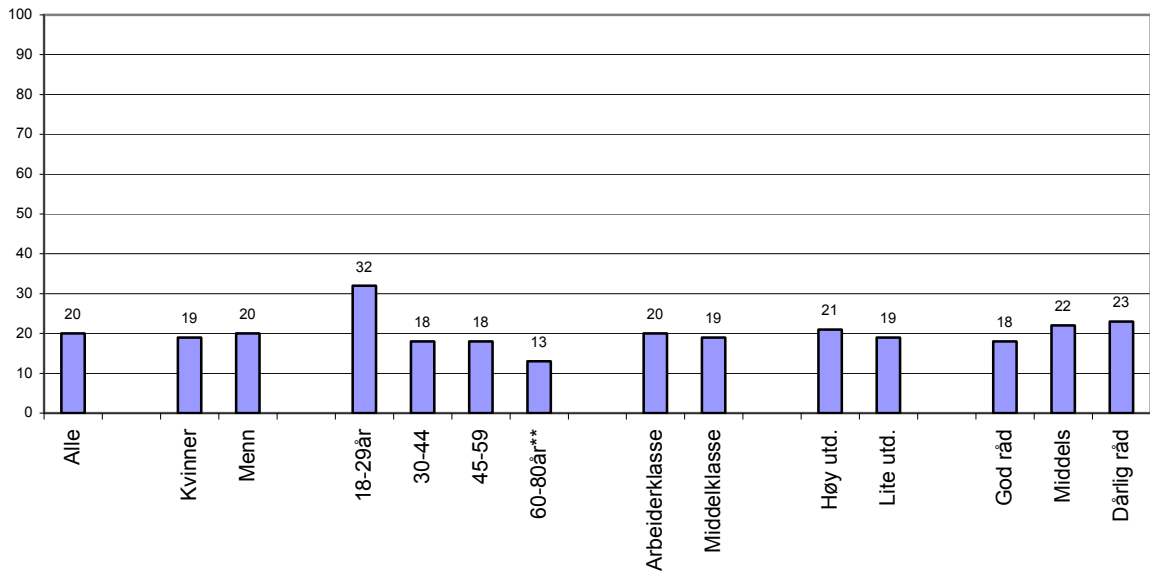
Vedleggsfigur 3: Andeler som har byttet forsikringsselskap siste tolv måneder i ulike grupper. Prosent. Vektet etter kjønn, alder og geografi. \*= sig. > .05, \*\*=sig> .01. (N=998)

## Byttet forsikringsselskap eller reforhandlet betingelser siste år:



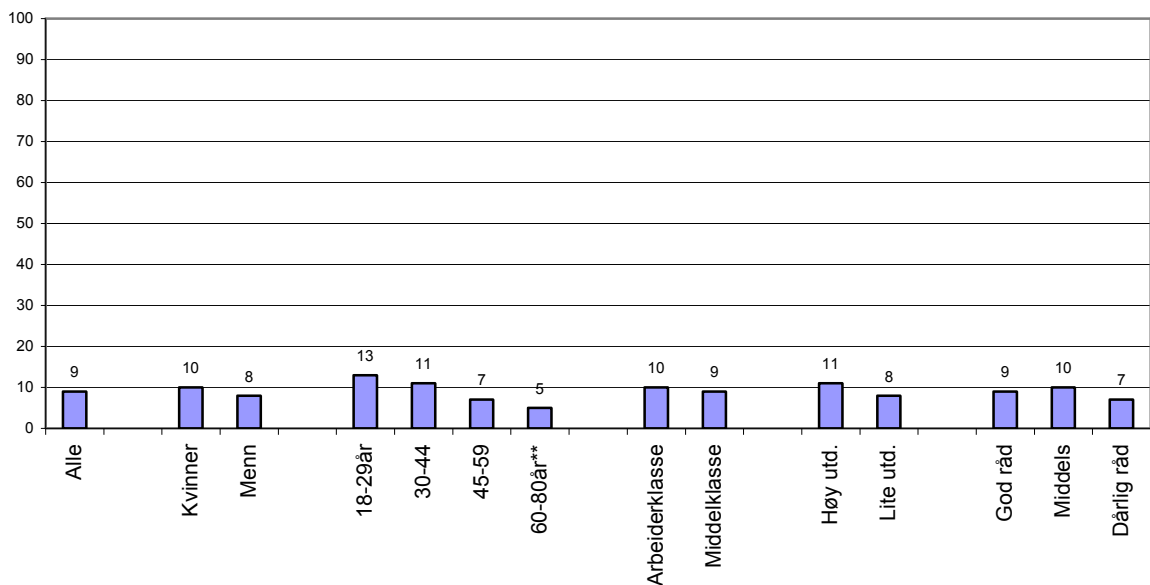
Vedleggsfigur4: Andeler som har byttet forsikringsselskap og/eller reforhandlet betingelser siste tolv måneder i ulike grupper. Prosent. Vektet etter kjønn, alder og geografi. \*= sig. > .05, \*\*=sig> .01. (N=998)

## Byttet teleoperatør siste tolv måneder:

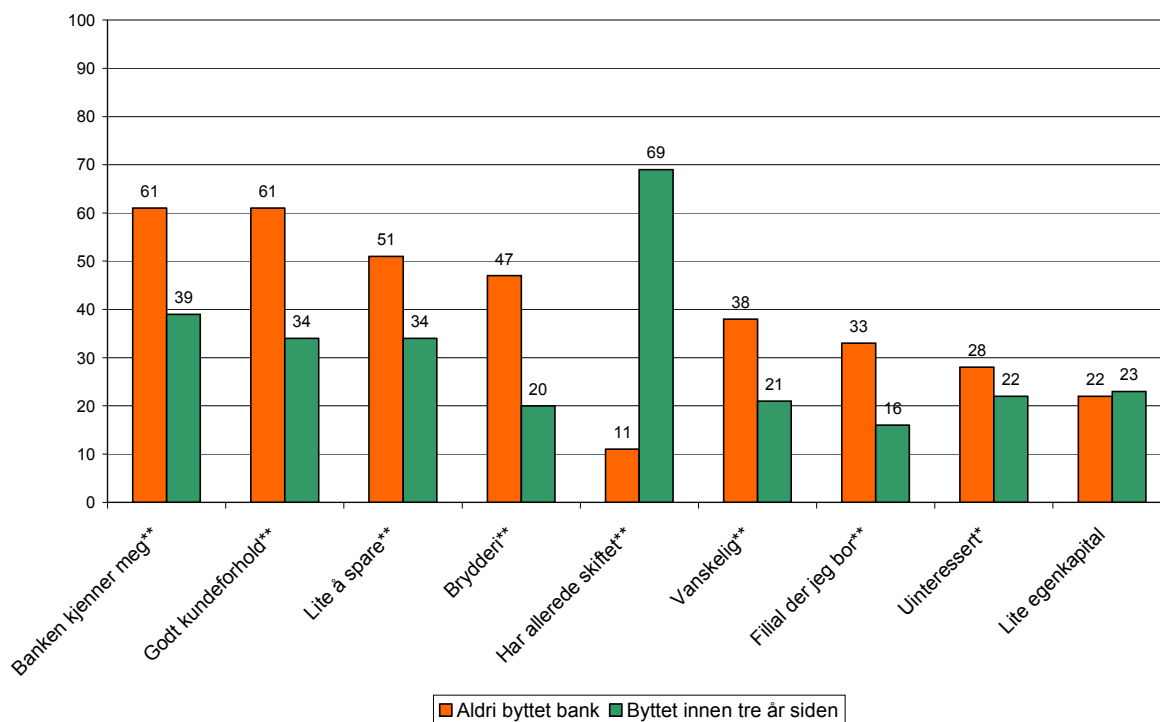


Vedleggsfigur 5: Andeler som har byttet teleoperatør siste tolv måneder i ulike grupper. Prosent. Vektet etter kjønn, alder og geografi. \*= sig. > .05, \*\*=sig> .01. (N=998)

## Byttet strømleverandør siste tolv måneder:



Vedleggsfigur 6: Andeler som har byttet strømleverandør siste tolv måneder i ulike grupper. Prosent. Vektet etter kjønn, alder og geografi. \*= sig. > .05, \*\*=sig> .01. (N=998)



Vedleggsfigur 7: Begrunnelser for å beholde nåværende bank etter om de har skiftet bank siste tre år eller aldri skiftet bank. Prosent. Vektet etter alder, kjønn og geografi. (N=661)



## Litteratur

Berg, L. & E. Borgeraas (2004): *Hindringer for mobilitet i bank markedet*. Fagrapport 2-2004.

Berg, L. (2005): *Kompetente forbrukere? Om forbrukervalg og forbrukerkompetanse*. Fagrapport Nr.3 – 2005.

Berg, L. (2007): *Burde det, skjønn det, men gjøre det? Om å bytte bank*. Prosjektnotat nr. 1-2007

Berg, L. (2008): Loyalty, naivety and powerlessness among Norwegian retail bank customers. *International Journal of Consumer Studies*. 32, 222-232.

European Commission (2009): *Consumers' views on switching service providers*. Analytical Report. Flash Eurobarometer 243:13. European Commission 2009, Fieldwork 2008

Forbrukerrådet (2010): En undersøkelse a den norske befolknings forhold til å bytte bank, forsikring, strøm og mobiloperatør. [forbrukerportalen.no](http://forbrukerportalen.no)

