



Oppdragsrapport nr. 10-2013

Lisbet Berg


**Eldres vurderinger av
forbrukermarkedene før og nå**
En pilotstudie med innspill fra Forbrukerombudet
og Forbrukerrådet

SIFO

© SIFO 2013
Oppdragsrapport nr. 10 – 2013

STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING
Sandakerveien 24 C, Bygg B
Postboks 4682 Nydalen
0405 Oslo
www.sifo.no

Det må ikke kopieres fra denne rapporten i strid med åndsverksloven. Rapporter lagt ut på Internett, er lagt ut kun 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.

Tittel Eldres vurderinger av forbrukermarkedene før og nå	Antall sider 67	Dato 08.11.2013
Forfatter(e) Lisbet Berg	ISBN	ISSN
Oppdragsgiver Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet	Prosjektnummer 11201329	Faglig ansvarlig sign. 
Sammendrag I dette prosjektet har vi lyttet til eldre forbrukeres vurderinger og erfaringer fra mat-, teknologi-, bank-, strøm-, tele-, transport- og veldedighets-markedene. Hva har blitt bedre, hva har blitt verre? Er det forbruksområder som er spesielt vanskelig å mestre for eldre forbrukere? Intervjuene viser blant annet at forbrukermarkedene har endret seg kraftig gjennom informantenes livsløp.		
Summary In this project we listen to eighteen older consumers' considerations and reflections related to the development on some selected consumer markets. What have been better, and what have been worse? Are there consumer areas that are difficult to master?		
Stikkord Eldre forbrukere. Forbrukerkompetanse. Matmarkedet, bankmarkedet, teknologimarkedet, transportmarkedet, veldedighetsmarkedet.		

Eldres vurderinger av forbrukermarkedene før og nå
En pilotstudie med innspill fra Forbrukerombudet og Forbrukerrådet

av

Lisbet Berg

2013

STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING
postboks 4682 Nydalen, 0405 Oslo

Forord

Dette prosjektet er initiert av Forbrukeravdelingen ved Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet, som ønsker mer kunnskap om eldre forbrukere som grunnlag for forbrukerpolitiske tiltak. Bakgrunnen er aldringen av befolkningen, som vil få stor betydning når de store etterkrigskullene – 68 generasjonen - blir gamle. Både samfunnsøkonomisk og for den enkelte er det ønskelig at de eldre skal kunne bli boende hjemme så lenge som mulig. Dette innebærer at det blir viktig at de eldre mestrer forbrukerrollen.

I dette pilotprosjektet lytter vi til 18 eldre forbrukere og deres erfaringer fra utvalgte forbruksområder. Gjennom intervjuene får vi også innblikk i hvordan forbrukermarkedene har endret seg over informantenes livsløp. De eldre er intervjuet to og to, men i det følgende er alle intervjuene iscenesatt som om de eldre utveksler erfaringer fra markedene i et felles seminar. Avslutningsvis presenterer innspill fra Forbrukerombudet og Forbrukerrådet.

Pilotprosjektet skal danne grunnlag for hypoteser som skal etterprøves i en større kvantitativ survey om sårbare forbrukere. FFU (med representanter fra BLD, Forbrukerombudet, Forbrukerrådet og SIFO) har vært aktive i utformingen av prosjektet. Vi takker ansatte ved de to Seniorsentrene som har hjulpet oss å komme i kontakt med informantene. Og særlig vil vi takke de 18 informantene som villig og generøst har delt på sine erfaringer som forbrukere.

Torshov, november 2013

STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING

Innhold

Forord.....	5
Innhold	7
Samlet vurdering	9
Summary	11
1 Innledning	15
1.1 Feltet aldring	16
1.2 Endring.....	16
1.3 Gemeinschaft - Gesellschaft.....	17
1.4 Forbrukerkompetanse.....	17
1.5 Funksjonsstyrke, nettverkstyrke, økonomisk styrke	17
1.6 Kjønn.....	17
1.7 Utvalgte resultater fra ‘Active Ageing’ studien	18
2 Metode	21
2.1 Utvalg.....	21
2.2 Intervjuguide	22
2.3 Anonymisering.....	23
3 Forbrukermarkedene før og nå. Et iscenesatt seminar basert på faktiske intervjuer.....	25
3.1 Hvordan vurderer dere dagens forbrukersamfunn i forhold til da dere var unge? ..	25
3.2 Matvaremarkedet.....	32
3.3 Teknologimarkedet	38
3.4 Bankmarkedet	43
3.5 Strøm og telefoni.....	49
3.6 Reise og transport.....	52
3.7 Veldedighet og svindel.....	54
3.8 Noen oppsummerende ord	57
4 Innspill fra Forbrukerombudet.....	59
4.1 IKT	59
4.2 Bank og finans.....	60
4.3 Telefonsalg, dørsalg og henvendelser fra veldedige organisasjoner	60
4.4 Reise/Transport	61
4.5 Bolig.....	61
4.6 Om Forbrukerombudet.....	61
5 Innspill fra Forbrukerrådet.....	63
5.1 Digitale tjenester	63
5.2 Offentlige tjenester.....	65
5.3 Samferdsel.....	65
5.4 Bank og finans.....	66
5.5 Mat og handel.....	66
5.6 Forbruker Europa	66
5.7 Om Forbrukerrådet.....	67

Samlet vurdering

Vi står foran en demografisk utvikling som fører til at vi får stadig flere eldre forbrukere. Gjennom informantintervjuer har vi lyttet til Eldres vurderinger av ulike forbrukermarkeder: Matvare-, teknologi-, bank-, telefoni-, strøm-, transport-, og veldedighetsmarkedene. Atten informanter har bidratt med sine refleksjoner og erfaringer fra disse markedene. Vi kan ikke generalisere funn fra det foreliggende materialet til å gjelde for alle eldre forbrukere, men vi kan danne oss hypoteser som skal testes ut i en etterfølgende større, landsrepresentativ survey.

Hensikten med dette prosjektet var opprinnelig å avdekke mekanismer knyttet til sårbarhet blant eldre i forbrukerrollen. På bakgrunn av intervjuene og andre studier kan vi anta at eldre forbrukere er en uensartet gruppe, mange er resurssterke og alle har lange erfaringer fra forbrukermarkedene. Det blir derfor feil å si at eldre gjennomgående er sårbare i forbrukerrollen. Intervjuene tyder tvert i mot på at eldre forbrukere har mange felles preferanser, kompetanser og holdninger som faktisk kan bidra til en mer bevisst forbrukerpraksis. En antagelse er at eldre oftere enn yngre er pris- og kvalitets-bevisste. Vi ser spor etter en sterk generasjonseffekt som kan føres tilbake til oppvekst under og etter krigen, da forbrukerrollen var svært forskjellig fra i dag. Eldre forbrukere som har opplevd rasjonering, varemangel og knappheten under og etter krigen ser for eksempel ut til å være mer nøysomme og sparsommelige enn yngre generasjoner. Selv med god råd og penger i banken, kan det være vanskelig å gi slipp på sparsommeligheten som sitter i ryggmargen. Mange gir sterkt uttrykk for motvilje mot sløseri og særlig det å kaste mat. Dette kan for eksempel bety at eldre forbrukere har en mer miljøvennlig praksis enn yngre generasjoner. De er glad i de gamle tingene sine, og de lar seg ikke så lett friste til kjøp av ting de 'ikke har behov for'. Ofte gir de uttrykk for at dagens unge – som jo har helt andre materielle rammevilkår enn de selv hadde - er bortskjemte på ting og velferd. Samtidig gis det uttrykk for at det er synd på unge som vokser opp i vår tid, med dårligere mat, kommersialisering, teknologi som overtar de sosiale relasjonene, og dyre boliger. Et av hovedinntrykkene er at eldre er mer nøysomme, sparsommelige og mer økonomisk bevisste enn yngre generasjoner, som har vokst opp i det som av de eldre bekymringsfullt ble benevnt som *bruk og kast-samfunnet*.

Dagens eldre har opplevd en stor velferdsøkning og markedene har endret seg kraftig fra de var unge. Varemarkedene – f.eks. matvaremarkedet – har utviklet seg fra kjøp over disk i spesialforretninger med begrenset utvalg og begrensede åpningstider, til store kjøpesentra med lange åpningstider og enorme vareutvalg der man selv plukker varer som legges i handlevognen. Informantene kan påpeke at selv om valgene er blitt flere, behøver ikke dette bety at kvaliteten på varene er bedre. Det klages over både fiskemarkedet og frukt- og grøntmarkedet. Fisk er blitt dyrt og mange savner de gamle fiskebutikkene der fisken var bedre og personalet hadde fagkompetanse. Selv om de kan se fordelene ved et langt rikere tilbud av frukt og grønnsaker, var det mye som 'smakte bedre før'. Ferdigmaten har ingen av våre informanter noe godt å si om. Det stilles spørsmål ved om all ferdigmaten har bidratt til at vi spiser mindre sunt i dag enn tidligere. Hovedinntrykket er likevel at alle opplever at de har fått bedre tid, bedre råd og bedre velferd, og selv om de ser ulemper, oppfattes likevel matvaremarkedet i dag som 'fantastisk' i forhold til da de var unge.

Som forventet etter en rekke andre studier er eldre mindre bekvemme med de teknologiske markedene. Å kjøpe TV ser ut til å gå greit nok, mens det å installere TV'n byr på større problemer. På teknologi-fronten søker de ofte hjelp av egne barn eller ungdommer de kjenner. På tross av den høye alderen blant våre informanter er likevel mange på nett, og nettbank brukes rutinemessig. Det er verre med de nye mobiltelefonene som samtidig fungerer som radio, kamera, I-pod og I-pad. Ingen i vårt utvalg var komfortable med berøringsskjermene på de nye mobilene. De foretrekker de gamle enkle mobiltelefonene. Mye kan tyde på at eldre særlig har problemer med de små skjermstørrelsene på mobilen. Flere var komfortable med I-pad, som har større skjerm. Vi kan ikke se bort fra at Eldres 'etterslep' på teknologiområdet kan gi seg utslag i problemer med å beherske for eksempel nye elektroniske billettsystemer og betalingsmetoder, f.eks mobilbetaling. En mulig hypotese er at eldre i mindre grad enn yngre mestrer det 'papirløse' samfunn, der kvitteringer, billetter, betalingsplaner etc. befinner seg i en nettsky og ikke på et papir de kan ha kontroll på.

Våre informanter er ikke særlig aktive på verken strøm- eller tele-markedet. Likevel var det noen som hadde skiftet leverandør. På strøm-markedet ser dette først og fremst ut til å skyldes aggressiv markedsføring, enten over telefon eller ved at man ble stoppet på gata. Uavhengig av hverandre var det tre informanter som sa direkte at disse markedene 'gidder de ikke'. Men de fleste er tydelige på at de *naturligvis* sjekker regningene. Enkelte klager over at strømreregninger kunne være vanskelig å forstå, og de kunne undre seg over hvordan nettleien kunne bli dyrere enn strømmen. Men selv om det reageres på prisen, skal det mer til før de klager aktivt. Det kan reises spørsmål ved om dette er typisk for eldre forbrukere, eller om dette mer er et generelt fenomen som gjelder alle aldersgrupper.

Bankmarkedet har endret seg kraftig fra våre informanter var unge, og dette preger manges forhold til bank. Som en sier: 'Det er ikke jeg som skifter bank, det er bankene som skifter navn'. Dette er nok betegnende for de fleste av våre informanter. I følge våre informanter har renten liten betydning for skifte av bank. Det som betyr noe er at de blir behandlet med respekt eller, hvis de ikke er på nettet, at de har tilgang til en bankfilial. Mange er seg lite bevisst at bankvirksomhet har skiftet fra vekt på tillitsbygging, til vekt på lønnsomhet. Konkurransen mellom bankene gjør at filialene blir for kostbare, og blir lagt ned. For mange eldre er dette uheldig. En hadde nettopp fått sitt første bankkort. Selv om de har og kan betale med bankkort, er en sannsynlig hypotese at eldre i større grad enn yngre baserer seg på kontanter.

Forbrukslån og kjøp på kreditt blir forstått som forskjellig fra det å kjøpe på avbetaling, som man kunne før. Mens avbetaling fulgte en nedbetalingsplan, kan dagens låntakere fornye/forlenge sitt dyre forbrukslån eller sin kreditt på ubegrenset tid. Her spiller kanskje Eldres erfaringer med de gamle avbetalingskontraktene en positiv rolle, ved at de tydeligere ser fellen som ligger i det å ta opp forbrukslån eller låne på kreditt.

Intervjuene forløp forskjellig, og spørsmålene som ble stilt varierte i stor grad etter hva som lå på informantenes hjerner. Uansett, mens forbrukslån var tema i Oslo øst, var finansielle spareprodukter tema i Oslo vest. Mens mange i Oslo vest var kontaktet av bankenes salgspersoner, og flere kunne rapportere om at de hadde blitt fristet/lurt til å kjøpe dårlige finansielle spareprodukter, var det flere i Oslo øst som hadde positive erfaringer med avbetaling, og kjente til negative konsekvenser av (andres) forbrukslån.

Det kan se ut som om eldre er mye eksponert for oppsøkende/pågående salgsmetoder, verving og tiggings - både fra veldedige organisasjoner og andre. Vi vet ikke om slike aktører utnytter fasttelefon som aldersselekerende salgskanal fordi eldre oftere enn andre kjøper slike produkter. Våre informanter rapporterer om at det å registrere seg i Brønnøysund langt på vei løser problemet knyttet til telefonhenvendelser. Alle er kjent med brev som inneholder faktura for ekstra støtte til organisasjoner de hadde støttet tidligere, eller brev som inneholder ting (julekort) som ikke var bestilt. Mange var kraftig irritert over slike henvendelser.

Summary

In this project we listen to eighteen elderly consumers' considerations and reflections related to the development on some selected consumer markets. What have been better, and what have been worse? Are there consumer areas that are difficult to master?

Due to the demographic development the number of elderly consumers will increase considerably in the years to come. To distinguish vulnerability, the purpose of this project was to uncover mechanisms related to vulnerability among the elderly in their roles as consumers. We have listened to the elderly's reviews of various consumer markets: food-, technology-, bank, telephony, electricity, transport, and public service markets. Eighteen informants have contributed with their reflections and lessons learned from these markets. We cannot generalize based on these findings, but we can form certain hypotheses which in turn can be tested in a subsequent larger, representative survey.

Based on the interviews and on previous studies, we can assume that older consumers are a diverse group, of which many are resourceful and have extensive experience from consumer markets. Thus it is wrong to assume that the elderly are always vulnerable as consumers. On the contrary, the interviews suggest that older consumers have many common preferences, skills, and attitudes that can actually contribute to a more conscious consumer practice.

One assumption is that the elderly are more conscious about cost and quality than younger people. We see evidence of a strong generation effect that can be traced back to life during and after World War Two, when the consumer role was very different from today. Older consumers, who have experienced rationing, item shortage and scarcity during and after the war, appear to be more careful and sparse with money than younger generations. Even if they are comfortable in terms of money and have savings in the bank, it appears to be difficult for many to lose this economical way of thinking and acting. Many oppose to what they consider to be wasting money, especially with regards to wasting food. This may imply that older consumers have a more environmental friendly behavior than younger consumers. They appreciate what they already have and are not as easily tempted to purchase new items, which they do not need. Many express dissatisfaction with young people today who are growing up in different conditions than themselves, and claim that they are spoiled. However, many also feel bad for today's youth who are growing up in a society influenced by unhealthy food, commercialization, technological solutions which replace social relations and expensive housing.

Today's seniors have experienced a large increase in welfare benefits and the markets have changed significantly from the time when they were young. Markets, e.g. the food market, have evolved from making purchases over the counter in specialty shops with limited range of products and limited opening hours, to large shopping centers with long opening hours and a large selection of products and where you add products to your cart. The informants point out themselves that although the selection is greater now, the quality of the products has not necessarily improved. The informants are dissatisfied with the quality of fish, fruit and vegetables. The prices of fish has gone up and many miss the old fish markets where the fish,

according to the informants, held a much higher quality and the staff had more expertise. Although they see the benefits of a far richer selection of fruits and vegetables, there is still something missing. The informants were also negative to precooked meals. They wondered whether ready meals have led to a more unhealthy diet than before. The main impression is, however, that they now feel that they have more free time, more financial freedom and better welfare and that although there are some disadvantages, the food market today is considered beyond compare to when they were young.

Considering results from previous studies, it was expected to find that elderly people are less comfortable on the technology markets. Buying a television set seems to be unproblematic; however, installing it seems to create more problems. When it comes to technological challenges, they often seek help from their children or other young people they know. Despite the high average age of our informants, many of them are online. Internet bank services were used on a frequent basis. The new smart phones, however, with functions such as radio and camera as well as iPods and iPads were a different story. Nobody in the sample group was comfortable using the new touch screens. They preferred the old, simple mobile phones. Results suggested that they particularly had problems with the size of the screens on the mobile phones. We noticed that several of the informants were more comfortable with iPads which have a bigger screen. We cannot disregard that the elderly's lag in technological competence may result in problems with e.g. mastering new electronic ticket systems and payment methods such as mobile payments. A possible hypothesis is that older people master to a lesser extent the electronic society, where receipts, tickets, payment schedules, etc. are only accessible on the web.

Our informants are not very active on either the electricity market or the telecommunications market. Nevertheless, there were some who had changed their supplier. With regards to the power market, this was mostly due to aggressive marketing either by phone or by being stopped in the street. Three informants said, independently of each other, that these markets did not interest them at all. They underlined, however, that they checked their bills. Some complained about the power bills being difficult to understand, and expressed surprise over that fact that grid rental charges occasionally were higher than the electricity consumption. Despite these reactions, they do not complain actively to their supplier. It is questionable whether this is typical of older consumers or whether this is a phenomenon characteristic of all age groups.

The banking market has changed dramatically from when our informants were young, and this change influences many people's relationship to their bank. One of the informants said: 'it is not me who change banks; it is the banks that change names'. This is probably characteristic for the majority of our informants. According to our informants, interest rates had little impact on their choice of bank. What matters was that they were being treated with respect or, if they were not on the Web, that they had access to a bank branch. Many were unaware of the shift from a focus on trust to a focus on profit in banking. The competition between the banks has made local branches too costly to run, and many have been shut down in recent years. This is unfortunate for many seniors. One of our informants had just received his first credit card. Even though they own a credit card and are able to use it, it is a likely hypothesis that older people compared to the younger generations prefer to use cash rather than cards. Consumer loans and credits are perceived as different from part-payments, as was common before. While one earlier paid according to a repayment plan, consumer loans and credits are kind of renewed automatically if the borrower just does not pay in time. The older consumers' positive experiences with the old part-payment contracts may affect their attitudes towards consumer loans and buying on credit. Due to this experience, they may easier see the dangers associated with consumer loans and credit.

The interviews progressed differently, and the questions varied according to what the informants wanted to talk about. While consumer loans were a topic on the eastside of Oslo, finan-

cial saving products were a topic on Oslo's westside. While many on the westside of Oslo had negative experiences with sales people from different banks contacting them and wanting them to buy bad financial saving products, several of the informants on the eastside had positive experiences with payments by installments and were familiar with negative consequences of (someone else's) consumer loans.

It may seem like older consumers are more exposed to aggressive sales methods and begging from charitable and profitable organizations. We do not know whether such actors deliberately use landline phones as a way to reach older people, because they buy such products more often. Our informants reported that to register in the Central Marketing Exclusion Register to a large extent solved the problem of unwanted telephone inquiries. Everyone was also familiar with the practice of sending letters containing Christmas cards etc. or invoices for extra donations to charitable organizations, which they had not ordered. Many of the informants were annoyed by such inquiries.

1 Innledning

I dette prosjektet lytter vi til de eldres fortellinger fra deres forbrukerhverdag. Vi vil prøve å danne oss et bilde av hva som er felles, og hva som skiller ulike grupper av eldre. Mer presist hvorvidt og eventuelt hvordan ulike rammebetingelser knyttet til sivilstand, funksjonsstyrke, økonomi og sosialt nettverk påvirker forbrukersituasjonen. Bakgrunnen for dette pilotprosjektet har vært at Forbrukeravdelingen ved Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet har ønsket kunnskap om eldre forbrukere. Det finnes så vidt vi vet lite kunnskap om eldre forbrukere over 80 år. De fleste surveyer, både i Norge og internasjonalt, er begrenset til aldersgruppene mellom 18 og 80 år. Det foreliggende eksplorerende pilotprosjektet skal danne bakgrunn for problemstillinger og utforming av spørreskjema til en større telefonsurvey der også eldre over 80 skal inkluderes i utvalget. I tillegg fungerer informantintervjuene som et direkte talerør fra de eldre til forbrukermyndighetene (BLD, Forbrukerombud, Forbrukerråd). Hensikten bak pilotprosjektet har vært å få innsikt i situasjonen til eldre forbrukere generelt, og å finne fram til situasjoner der eldre forbrukere er sårbare, spesielt.

Informantene er hjemmeboende eldre over pensjonsalder, som fortsatt fyller forbrukerrollen. Vi har samlet informasjon om de eldres vurderinger og erfaringer fra seks markeder:

- Mat (ferdigvarer, fisk, grønt)
- Teknologi (mobil, data, TV)
- Bank (finansielle tjenester, kreditt, investeringsprodukter)
- Strøm/telefoni
- Reiser (billettautomater/nett)
- Veldedighet

Til disse markedene har vi knyttet tre salgskanaler: i) butikk ii) nett og iii) telefonsalg. Hovedproblemstillingen har vært: *Hvilke situasjoner knyttet til disse markedene og disse salgskanalene kan være problematiske for de eldre, og hvorfor?*

Gjennom åpne, delvis strukturerte, intervjuer har vi lyttet vi til de eldres fortellinger om deres forbrukerhverdag. I tråd med problemstillingen var vi i utgangspunktet spesielt interessert i historier og situasjoner der eldre opplever at det er vanskelig å være forbruker. Ettersom intervjuene skred fram, ble det imidlertid mer og mer tydelig at de eldres vurderinger også gir et nyttig historisk perspektiv på hvordan forbrukermarkedene fungerer i dag. De eldre tolker forbrukermarkedene i lys av den veldige økonomiske veksten Norge har vært gjennom siden krigen og fram til i dag. I tillegg tydeliggjør intervjuene at eldre også er ressurssterke, blant annet fordi de innehar lang erfaring fra markedene. Og de har ofte tilstrekkelig med tid til informasjonssinnhenting før de gjør sine valg i markedene.

Det fremgår også av intervjuene at eldre forbrukere har mange felles oppfatninger. Dette henger sannsynligvis sammen med at deres syn på forbrukersamfunnet er preget av en oppvekst under og rett etter krigen (generasjonseffekt). Samtidig er de eldre svært forskjellige, ikke minst fordi de i ulik grad rammes av aldersrelaterte funksjonsnedsettelse (alderseffek-

ten). Og fordi de har levd ulike liv og har samlet individuelt ulike erfaringer og kunnskap. Uansett er mange eldre svært ressurssterke, og det blir derfor feil å si at eldre gjennomgående er en sårbar forbrukergruppe. I videreføringen av prosjektet vil vi derfor anlegge et bredere perspektiv og se på forbrukerstyrke og sårbarhet i alle aldersgrupper, men utvide den tradisjonelle survey-aldersgrensen slik at også de eldste forbrukerne inkluderes i utvalget.

I denne rapporten presenteres først og fremst informantintervjuene. Informantene ble stort sett intervjuet to og to sammen, og intervjuene varte i rundt en time. Vi har intervjuet eldre fra Oslo vest, Oslo øst og tre informanter kommer fra en mindre by på Vestlandet. Fordi intervjumaterialet viste seg å være både morsomt, nyttig og interessant har vi valgt en presentasjonsform der vi har iscenesatt alle intervjuene i et fiktivt seminar der sitatene stilles opp mot hverandre etter tema.

Innledningsvis presenteres også noen relevante tall fra EU-studien 'Active Aging', som kan belyse forholdene i Norge sett i lys av forholdene i EU. Vår vurdering av feltet bygger også på klagesaker mottatt av Forbrukerombudet og Forbrukerrådet.

1.1 Feltet aldring

Andelen eldre i befolkningen vil øke i årene som kommer. Lengre utdanningsfase og høyere levealder får store konsekvenser for forholdstallet mellom yrkesaktive og andre. Statistikk fra EU tyder på at det i 2060 vil være omtrent to i yrkesaktiv alder for hver pensjonist, mens forholdstallet i dag er fire til én. Veksten i andelen eldre vil være særlig høy i årene 2015 til 2035, da de store barnekullene etter krigen når pensjonsalderen (The European Statistical Office). Også i Norge får eldrebølgen konsekvenser for befolkningssammensetningen.

Sett fra staten, er veksten i antall og andel eldre en stor økonomisk utfordring. Sett fra den enkelte medborger er økt levealder først og fremst positivt. Særlig så lenge man er frisk og klarer seg selv. Oppegående eldre har en ressurs som er mangelvare i vårt moderne samfunn: Tid. Denne tiden kan benyttes på ulike måter. Mange pensjonister bidrar til fellesskapet, noen gjennom forlenget arbeidsperiode, andre gjennom frivillig arbeid, eller gjennom omsorgs- og andre tjenester til medborgere og familien. Sett fra SIFO kan oppegående eldre på den ene siden være en positiv kraft gjennom det å ha tid til å være kritiske, aktive forbrukere på vegne av seg selv og andre, på den andre siden kan fysisk og psykisk sårbare eldre være spesielt utsatt for kommersiell utnytting.

Tiltak som kan bidra til at eldre holder seg aktive og selvhjulpne lenger anses som en type vinn-vinn politikk, fordi det å bidra til at eldre klarer seg selv på en bra måte lenger, er rimeligere sett fra staten, samtidig som dette også er positivt sett fra den enkelte pensjonist.

1.2 Endring

Å bli gammel innebærer for de fleste at ting går saktere. I samfunnet rundt, derimot, skjer utviklingen stadig raskere. Verden forandres, omstillingshastigheten øker. De som er gamle i dag har opplevd en enorm velstandsvekst gjennom livet. De har vært med på veien fra at Norge var et relativt fattig land, gjennom oljealderen og inn i det mange vil kalle et overflodssamfunn. Også forbrukerrollen har endret seg kraftig i løpet av livet til generasjonene som nå er eldst, fra å utgjøre en relativt beskjeden del av de rollene vi alle går ut og inn av hver dag, til at stadig flere sektorer av livet er kommersialisert og at forbrukerrollen dermed dominerer stadig større deler av livet.

Gunhild Hagestad hevder at særlig hendelser og forhold i ungdomsårene får stor betydning for senere identitet og synet på livet og verden rundt. De som i dag er i åttiårene var ung-

dommer og unge voksne under krigen, med vareknapphet og nøysomhet. Med andre ord vokste de opp med en forbrukerhverdag fjernt fra dagens kjøpefest. Dette preger kanskje de gamles blikk på forbrukersamfunnet. *Hvordan vurderer de eldre dagens forbrukersamfunn? Hva har blitt bedre, og hva har blitt verre?*

1.3 Gemeinschaft - Gesellschaft

Med utgangspunkt i Ferdinand Tönnies' (1855-1936) begrepspar *Gemeinschaft – Gesellschaft*¹ kan den samfunnsmessige utviklingen som har preget livsløpene til dagens eldre forstås som en dreining i retning av mer *gesellschaft*-aktige samfunn med *gesellschaft*-aktige relasjoner. Stadig flere relasjoner får preg av forretningsforbindelser. Omsorgsoppgaver – fra barnehage til eldreomsorg – blir i økende grad ivarettatt av aktører utenfor hjemmesfæren. Og det er bare drøyt ti år siden strøm- og tele-sektoren ble privatisert. Det er heller ikke så lenge siden 'Sikkert som banken' var et referansebegrep. Helt konkret er mange relasjoner som tidligere var preget av normer, tillit og lojalitet, nå preget av kontrakter og økonomisk nytte-tenkning. På stadig flere arenaer forventes det at forbrukerne skal ta bevisste og økonomiske valg. *Hvordan forholder de eldre seg til disse nye markedene? Har for eksempel de eldre et forhold til banken som fortsatt er preget av en slags gemeinschaft-tilstand? Gjør dette dem sårbare for utnyttning?*

1.4 Forbrukerkompetanse

De eldste har levd lange liv og har mye erfaring. Inkludert erfaring som forbrukere. Resultater fra SIFO-surveyen (utvalg 18-80 år) viser at; jo eldre man er, jo bedre forbrukerkompetanse har man. Med andre ord; man lærer og blir bedre med årene. Dette gjelder – i følge respondentenes selvrapporteringer - for de fleste forbruksområdene. Et unntak er de teknologiske markedene. Der er utviklingen motsatt; jo eldre man er, jo svakere kompetanse. *Hvordan vurderer de eldste sin egen forbrukerkompetanse? Hvor har de sine styrker, og hvor har de sine svakheter?*

1.5 Funksjonsstyrke, nettverkstyrke, økonomisk styrke

Selv om generasjoner er preget av de samme nasjonale hendelsene, er eldre forbrukere en stor, uensartet gruppe. Det er stor forskjell på å være en frisk og sprek mann på 80, med stor familie og vennekrets, som bor i egen nedbetalt villa og har høy pensjon og formue, og det å være en enslig, ufør 80 år gammel kvinne på minstepensjon som bor i en gammel leiegård uten heis. Det er rimelig å anta at den enkeltes ressurser som forbruker særlig påvirkes av tre forhold: funksjonsstyrke (helse, kompetanse), nettverkstyrke (den enkeltes familiesituasjon, venner) og økonomisk styrke (yrkeskarriere, økonomiske status).

1.6 Kjønn

For de som er gamle i dag har kjønn hatt stor betydning for livsløp og yrkeskarriere. De ble født inn i et samfunn med svært ulike muligheter for kvinner og menn, og har over livsløpet sett en betydelig utvikling på likestillingsfeltet. Dagens 80-åringer hadde småbarn på 50 og 60 tallet, da kvinners liv ble beskrevet med de tre K-er: 'Kinder, Kirche, Küche', og mennene var forsørgere som fikk maten servert etter å ha vært ute på arbeid. Karriere-kvinnen var unntaket, den hjemmевærende var normalen. På 70 og 80 tallet økte kvinners yrkesdeltakelse, men mange av kvinnene som gikk ut i yrkeslivet jobbet deltid for fortsatt å kunne ivareta sine

¹ I følge Tönnies preges samfunnsutviklingen av svingninger mellom samfunnstypene *Gemeinschaft – Gesellschaft*, der de dominerende mellom-menneskelige relasjonene kan beskrives som henholdsvis familie/fellesskapsorientering (*Gemeinschaft*) og forretning/nytteorientering (*Gesellschaft*).

hjemlige, ulønnede forpliktelser. Dette ga lite pensjonspoeng og økonomisk avhengighet av mannen. Men gruppen eldre kvinner utgjøres også av de som var med på kvinnefrigjøringen på 60 og 70-tallet. Høyt utdannede og bevisste kvinner med solide yrkeskarrierer - er i dag godt opp i 70-årene. *Hvordan takles forbrukerrollen for henholdsvis kvinner og menn, som lever alene og de som lever i par? Hvor viktig er tidligere yrkeskarrierer og økonomi?*

Resultater fra SIFO-surveyen viser at forbrukerkompetansen i dag fortsatt er kraftig kjønnnet. Det er derfor viktig å trekke kjønn inn i vår forståelsesramme: *Er kvinner og menn sårbare på ulike arenaer, i ulike typer av situasjoner? Hva betyr funksjonsstyrke, nettverkstyrke og økonomisk styrke?*

1.7 Utvalgte resultater fra ‘Active Ageing’ studien

Året 2012 ble av EU tilegnet de eldre: *European Year for Active Ageing and Solidarity between Generations*. På vegne av EU-kommisjonen har Eurobarometer gjennomført studien *Active ageing*, som omfatter 32 land i Europa (EU27+5), herunder Norge. Resultatene viser hovedsakelig vurderinger av hvordan de eldre i samfunnet har det. Materialet er innsamlet i september - november 2011. I rapporten presenteres resultater etter land, deriblant Norge, mens sosiodemografiske bakgrunnsvariable kun kjøres mot EU27. I Active Aging-studien er kategorien ‘gammel’ satt til aldersgruppen mellom 55 og 80 år. I forhold til hva folk flest mener med ‘gammel’ er grensen satt for lavt. Undersøkelsen viser at man først regnes som ‘gammel’ fra en er 65 år i Norge, mens gjennomsnittet for de 27 EU-landene er 64. Tabellen under viser også – ikke uventet - at jo eldre man blir, jo høyere settes gjerne grensen for når man er ‘gammel’. Nedenfor har jeg hentet ut noen tall fra rapporten som kan være av interesse:

Tabell 1-1: Utvalgte resultater fra Eurobarometer-undersøkelsen 'Active Ageing' (Eurobarometer 2012). Prosent der ikke annet er oppgitt. (N= ca 1.000, 31.280, 6.000)

Utvalg:	Norge	EU27	EU 55+
Man er gammel når man fyller (gj.sn. alder)	65	64	67
Eldre bidrar til samfunnet gjennom:*			
- å ta seg av barnebarn	68	82	82
- å støtte familien økonomisk	65	74	74
- å være aktive forbrukere	67	72	73
- omsorgsarbeid for syke og funksjonshemmede	60	71	73
- yrkesaktivitet	77	65	66
- frivillig arbeid	50	58	59
Har blitt aldersdiskriminert i yrkeslivet siste to år	14	14	16
Pensjonsalder må økes fram mot år 2030	32	33	36
Man bør få lov til å jobbe etter å ha nådd pensjonsalder	88	61	62
Ønsker selv å jobbe etter å ha nådd pensjonsalder	31	33	41
Folk er negative til folk over 55 år	11	28	36
Hjulpet andre utenfor husholdet (emotional, husarbeid, barnepass)	33	32	36
Tar seg av eldre familiemedlem	14	15	15
Teknologi er til 'stor hinder' for eldre som forbrukere		53	56
Et eldreråd ville vært veldig nyttig for lokale myndigheter	45	33	37
Bidrar de følgende positivt eller negativt ift. utfordringene av en aldrende befolkning? (gj.snitt på skala -10 til +10)			
- Frivillige organisasjoner	4,6	5,9	5,6
- Religiøse organisasjoner	3,3	4,7	4,6
- Regionale og lokale myndigheter	1,2	1,7	1,7
- Media	0,7	0,4	0,1
- Nasjonale regjeringer	1,2	-0,4	-0,5
- Fagforeninger	2,7	0,5	0
- Forretningslivet	0,2	-1,5	-1,7

*There are many ways in which people can contribute to society. To what extent do you think people aged 55 + (in our country) contribute in the following areas...percentages that contribute greatly.

Resultatene er basert på respondentenes vurderinger av situasjonen i de ulike landene. Der-som respondentenes vurderinger reflekterer virkeligheten, tyder resultatene i tabell 3 på at eldre i Norge, i større grad enn i EU, bidrar gjennom betalt yrkesaktivitet, men i mindre grad gjennom frivillig og ubetalt arbeid i hjemmet. Selv om de norske respondentene sjeldnere enn i EU mener at de eldre er en ressurs for barnebarna, regner likevel to av tre i Norge eldre som en ressurs for barnebarn. At eldre støtter familien økonomisk ser også ut til å være mer utbredt i EU enn i Norge. Dette gjelder særlig i Hellas, Spania, Italia. Forklaringen er sannsynligvis finanskrise og ulike velferdsordninger. Litt flere i EU enn i Norge mener også at eldre bidrar positivt som aktive forbrukere.

De norske respondentene var sjeldent av oppfatningen at de eldre over 55 år blir diskriminert (11 %). I EU var det hele 28 prosent som mente at *folk er negative til eldre over 55 år*, og blant gruppen over 55 år økte denne andelen til 36 prosent, som faktisk er mer enn en av tre.

Noen vurderinger er knyttet direkte opp mot problemer som følger av en aldrende befolkning. På spørsmål om hvem som bidrar positivt og hvem som bidrar negativt, ser vi at frivillige organisasjoner, inkludert eldre-organisasjoner, er de som vurderes til å bidra mest positivt både i Norge og i EU, mens det er *forretningslivet som kommer dårligst ut*. Norge skiller seg fra EU særlig gjennom at fagforeningene vurderes til å utgjøre en positiv kraft for de eldre.

Kanskje ikke så uventet ser vi også at regjeringen gis litt større tillit i Norge enn i EU27 (Samsvarer med tillitstudier fra European Social Survey).

Over halvparten antar at teknologi i stor grad vanskeliggjør forbrukerhverdagen til de som er eldre enn 55+. Hele 83 prosent trodde at bruk av teknologi i forbrukersammenhenger var en (stor + delvis) hindring for eldre forbrukere. Tall for Norge mangler.

2 Metode

Hensikten med dette pilotprosjektet er å utforme spørsmål og hypoteser som skal studeres videre i en etterfølgende landsrepresentativ survey. Vi har valgt en kvalitativ, eksplorerende tilnærming. Eldre forbrukere er en gruppe som selv om de er rimelig funksjonsfriske krever spesielle hensyn, blant annet på grunn av hørsel. For mange eldre er sannsynligvis tradisjonelle fokusgrupper med 6-8 deltaker lite hensiktsmessig. Vi baserte oss derfor på informantintervjuer, der vi hovedsakelig intervjuet to eldre om gangen. Intervjuene tok gjerne form av en tematisk samtale og meningsytring mellom informantene, der intervjuer bidro med korte spørsmål. Noen av intervjuene er gjennomført i hjemmene til informantene, mens andre er gjennomført i lokalene til to seniorsentre.

Metoden har vært åpne, delvis strukturerte intervjuer. Fra fire informanter (to intervjuer) har vi bare skriftlige notater, der kun viktige sitater ble skrevet ned under, og rett etter, intervjuene. Men de resterende intervjuene ble tatt opp på bånd og deretter skrevet ut i sin helhet. Sitatene er korrigert i retning fra muntlig til mer skriftlig form. Dette innebærer først og fremst at mange overflødige ord er fjernet. Hovedhensikten har vært å få frem informantenes rette meninger. For å tydeliggjøre informantens meninger har vi noen ganger flyttet på rekkefølgen i ytringene den enkelte har kommet med.

De skriftlige intervjuene ble kodet og ordnet temamessig, og til slutt omrokkert slik at alle informantene tilsynelatende inngår i en felles samtale, eller i et felles seminar, der alle kommer til orde.

Framgangsmåten som er valgt, gjorde det relativt trygt for informantene å fremme sine synspunkter. Et hovedinntrykk fra intervjuene er at informantene har vært åpenhjertige og ærlige i sine framstillinger. Stemningen under intervjuene har uten unntak vært gemyttlig og til tider ganske lystig. Flere ga uttrykk for at det hadde vært morsomt å delta. Nå er ikke temaet særlig 'følsomt', men intervjuene kan likevel infiseres av ønsket om å framstå som en 'flinkere' forbruker enn det man i realiteten er. Inntrykket fra intervjuene er imidlertid at informantene hadde et realistisk, ofte selvironisk, syn på egen kompetanse på forbruksområder de ikke mestrer. Informantene har fått lese gjennom utkast til rapporten for å sjekke at deres egne sitater og meninger kommer riktig fram i rapporten.

2.1 Utvalg

Utvalget er satt sammen slik at vi har med kvinnelige og mannlige informanter fra Oslo ytre vest, Oslo indre øst, samt fra en liten by på Vestlandet. Vi har prøvd å få med både enslige og par. De fleste informantene er hentet fra to seniorsentre i henholdsvis Oslo vest og Oslo øst, der senterlederne har vært hjelpelige med å finne fram til informantene:

Tabell 2-1: Utvalget: Informantene etter kjønn, geografi og sivilstand.

	Oslo ytre vest	Oslo indre øst	Småby	Totalt
Lever i par	4	5		9
Enslig kvinne	2	1	3	6
Enslig mann	2	1		3
∑ kvinner	4	3	3	10
∑ menn	4	4	0	8
Totalt	8	7	3	18

Som vist i oversikten over, har vi intervjuet 18 personer, hvorav 8 i Oslo vest, 7 i Oslo øst og 3 oppvokst i en by på Vestlandet. Informantene teller 10 kvinner og 8 menn. Halvparten lever i parforhold og halvparten alene.

Vi vet ikke om vårt utvalg av eldre er mer ressurssterke enn gjennomsnittet. Det er mulig at ressursvake eldre sjeldnere enn andre oppsøker eldre- og seniorsentre. Men det er også mulig at dette også gjelder for de mest ressurssterke. Uansett er det rimelig å tro at senterledere lettere velger ut sine mest ressurssterke medlemmer (eller frivillige eldre hjelpere) til intervjuene, og det kan også være en selvseleksjon ved at de mest ressurssterke lettere aksepterer å delta.

2.2 Intervjuguide

Etter en kort introduksjon om selve prosjektet med vekt på at prosjektet skulle gi forbrukermyndighetene, ved Barne- og likestillingsdepartementet, innblikk i hvordan det var å være eldre forbruker i Norge, startet alle intervjuene med to helt åpne spørsmål, der informantene ble bedt om å reflektere rundt hvordan forbrukerhverdagen er 'i dag' i forhold til 'da de var unge'. Her ønsket vi på den ene siden de eldres vurderinger av dagens forbrukersamfunn, og på den andre siden deres vurderinger av hvordan de selv mestrer rollen som forbruker:

Hvordan synes du/dere forbrukermarkedene (varemarkedene) er i dag, i forhold til tidligere? Hva har blitt bedre? Hva har blitt dårligere?

Hvordan synes du/dere at dere mestrer rollen som forbruker? Hva er vanskelig? Og hva er lett?

Etter de generelle innledningsspørsmålene over, gled intervjuene naturlig over i de spesifikke markedene vi ville belyse, der informantene ble ledet mot spesifikke temaer:

- Matvarehandelen: Strukturelle endringer.
- Teknologi: Mestring av ny teknologi, rask utvikling.
- Bank: Relasjon, bytte bank, kreditt, investeringsprodukter.
- Strøm/telefoni: Betale over nett, bytte leverandør.
- Transport: Billettautomater, handle på nett, og bruk av taxi.
- Veldedighet: Kjøpepress, telefonsalg, brev, svindel.

På bakgrunn av disse temaene ble intervjuene styrt i problemorientert retning, for å avdekke eventuelle situasjoner der eldre er sårbare.

2.3 Anonymisering

I den følgende presentasjonen har informantene fått fiktive navn:

Tabell 2-2: Navning av informanter etter sosioøkonomisk bosted. Alder i parentes.

Oslo vest	Oslo øst	Småby Vestlandet
Vidar (89)	Georg (85)	Sara (94)
Vilhelm (85)	Gudmund (72)	Stina (92)
Vibeke (83)	Gjert (70)	Sigrid (85)
Vera (83)	Gro (80)	
Vilma (85)	Gina (70)	
Vigidis (89)	Gudrun (75)	
Viggo (69)	Geir (62)	
Viktor (77)		

Informantene er som nevnt hovedsakelig intervjuet to og to sammen, men i det etterfølgende er alle ytringer fra intervjuene samlet etter tema, som om informantene sitter samlet og diskuterer forbrukermarkedene i dag, i forhold til hvordan det var da de var unge. For å anonymisere informantene har vi også endret på utsagn – f.eks. stillinger og stedsnavn – som ville kunne identifisere den enkelte.

Av 18 informanter er to under 70 år og to over 90. De fleste informantene er med andre ord i aldersgruppen mellom 70 og 90 år gamle. De fleste er altså født mellom 1923 og 1943. De yngste ble født under krigen, mens de eldste var unge.

I det følgende iscenesatte seminaret, har vi gitt de som kommer fra Oslo ytre vest navn som begynner på 'V', de som kommer fra Oslo indre øst har fått navn som begynner på 'G', mens de som kommer fra en Småby på Vestlandet har fått navn som begynner på 'S'. Dermed kan leseren selv vurdere både mulige kjønnsforskjeller og øst-vest forskjeller.

3 Forbrukermarkedene før og nå. Et iscenesatt seminar basert på faktiske intervjuer

3.1 Hvordan vurderer dere dagens forbrukersamfunn i forhold til da dere var unge?

GINA: Før, fikk vi det vi trengte. Vi trengte ikke annet enn det vi fikk. Du innrettet husholdningen etter det som fantes. Det var ikke noe problem. Nå er kanskje problemet; hva i all verden skal jeg velge? Her er ti forskjellige typer av akkurat det samme. Ti forskjellige typer majones. Så det er vanskeligere å være forbruker i dag, enn det det var før.

GUDRUN: For før hadde vi ikke så mange ting å velge mellom.

VILMA: Rett etter krigen, da var alt rasjonert. Men etter hvert ble det greit. Nå er det mye mer å velge i, og mye er annerledes, men vi bruker jo omtrent det samme som vi alltid har gjort. Jeg mener, det spiller egentlig ikke noen rolle.

SARA: Vel, det var jo lettere å finne frem før. Nå synes jeg det er vanskeligere å finne det jeg vil ha. Det er så mye nytt. F.eks. alle dun-greiene og vatterte ting. Sånn var det ikke før, vi hadde ull for varme. Og det var det.

GEIR: Du får jo alt mulig rart nå, men det er del ting jeg savner også. En sånn påleggs-sort som heter Jur er blant annet borte vekk, pga. EU-bestemmelser. Det er visst ikke lov å lage det mer. Sånt småtteri som har blitt borte, men det har jo kommet mye annet da.

VIDAR: Nå er det **alt** for mange valg – øko-varer, og sukkerfri, fettfri og lett-majones og en mengde varer. Det var mye lettere før.

VILHELM: Ja, vareutvalget i dag, det..(pes)....

VIKTOR: Jeg synes det er en **overflod** av varianter, for eksempel på brødvarer. Langt mer enn det vi har behov for. Så jeg synes tilbudet – det er bra å ha et stort vareutvalg, men det overdrives. Når du ser en brødhylle som er like stor som veggen der, med nye varianter. Bare det å huske hva du kjøpte forrige gang, hvis det er noe du har lyst til å finne igjen, så blir det famling. Jeg synes faktisk det er gått litt for langt. Det hadde vært bedre med færre brødsorter, men selvsagt **gode brødsorter** å velge mellom.

VIBEKE: Mange valg er vel ikke noe problem? Nå får vi **alt** på ett sted. Før måtte man jo handle hver dag. Det er mye enklere nå. **Mye** bedre. Mange valg er vel ikke noe problem?

VERA: Fantastisk. Jeg synes det er **fantastisk**. De er mange forskjellige prisnivåer, fra de billigste butikkene - som også er veldig bra - til de fineste, og de er jo helt overveldende! Det har blitt sånn som da vi kom til Amerika da vi var unge, og så disse supermarkedene, vi holdt jo på å besvime!

VIGGO: Jeg synes også at det har blitt bedre, da tenker jeg særlig på nettbank og kjøpesentrene. At man ikke absolutt behøver dra til Majorstua for å kjøpe klær, man kan dra på et kjøpesenter hvor det er godt med parkeringsplasser. Alt samlet på ett sted.

VIDAR: Før var det fiskebutikk, kjøttbutikk og bakeri, i gå-avstand. Nå ligger butikkene langt unna der man bor. Og man blir helt avhengig av bil. Det går ikke uten bil. Problemet er eldre som bor langt unna butikken. De blir avhengig av at andre handler for dem.

SIGRID (nikker til Stina): Vi tar bussen til kjøpesenteret flere ganger i uken vi. Det er alltid noe vi skal ha.

STINA: Men det kan jo bli veldig tungt å bære varene hjem.

SIGRID: Det beste er å ta bussen og kjøpe litt og litt.

SARA: Jeg går til butikken, med rullator. Var der i går. Vi har fått en tre ganger så stor butikk her oppe. Den er kjempestor, og jeg finner ingen ting. Så jeg går i den gamle.

Intervjuer: Du er heldig som har butikker så nærme at du kan gå dit. Men om vinter'n på holka med rullator?

SARA: Det gikk det og. Merkelig nok.

Intervjuer: Hvor ofte går du i butikken?

SARA: Tre ganger i uka. Minst.

Intervjuer: Får du levert noe mat på døra?

SARA: Nei, men det kunne vi før, før det ble ICA, da kunne vi ringe og så kom de. Men jeg savner det ikke.

Intervjuer: Men tror du slike ordninger kunne gjort ting enklere for de eldre?

SARA: Ja, Jeg er elendig, men det er mange som er mye verre enn meg. Og da burde man kunne ringe og få det levert.

VILMA: Når jeg var liten kom det alle slags biler kjørende opp til oss med varer, jeg bor jo i høyden, brødbil og fiskebil og you name it. Og nå kan jeg jo også få varer rett hjem.

Intervjuer: ja, kan du det?

VILMA: Ja det er veldig greit. Da ringer jeg til 'Rett hjem', og sier jeg vil gjerne ha sånn og sånn, og hvis jeg ringer ved to-tiden, så kommer de mellom fem og syv samme dag. Jeg bruker 'Rett hjem' til alle tunge ting. For der jeg bor er det ikke butikker. Det er veldig kjekt.

Intervjuer: Hvilke ting handler du på egenhånd?

VILMA: Dagens middagsmat, og sånt. Jeg har ryggsekk.

VIGDIS: ja, jeg bruker også ryggsekk, handler inn det jeg trenger og av og til litt mer enn det jeg trenger synes jeg. Jeg har ingen problemer med det annet enn at sekken blir litt tung av og til.

Intervjuer: får du også kjørt mat hjem?

VIGDIS: Det kunne jeg gjort. Vi bor ikke så langt fra hverandre. Men jeg har ikke gjort det.

SIGRID: Det er kjekt å handle på det nye store kjøpesenteret. Mye fint og spennende å få. Men jeg savner en bedre klesbutikk. Er lei Kapp All og Cubus.

STINA: Og de som produserer klærne får ikke levelig lønn.

SIGRID: Det liker vi ikke.

STINA: Jeg savner de små butikkene. Før var det en masse forskjellige butikker i byen som vi kunne gå til. Nå er det nesten ingen butikker igjen.

GEIR: Det var hyggeligere før, da det var litt småbutikker. I stedet for disse svære digre sentrene. Fikk liksom mer kontakt med folk. Hyggeligere. De små butikkene forsvinner etter hvert på grunn av dyr husleie.

VIKTOR: Jeg må si at i sum er mye blitt bedre, blant annet at du har et vareutvalg, tilgjengeligheten i supermarkedene som vi har vært inne på, og mye av digitaliseringen som du kan nyte godt av. Men hvis du ser generelt hva som kreves for å tilpasse seg alle de nye, la oss si, knapper og knotter du skal trykke på rundt omkring, så ser vi at selve samfunnet er blitt mere komplisert.

VIGGO: det har jo blitt et storebror-ser-deg-samfunn. Du blir registrert i bomstasjoner og tatt bilde av og, jeg synes det er helt forkastelig jeg altså. Jeg husker da den bomstasjonen kom, da nektet jeg å kjøpe sånn brikke. Ville være bevisst og betale for hver gang. Men nå har jeg brikke. jeg måtte krype til korset til slutt, det var det ikke mye tvil om.

VIKTOR: det er **en** stor forskjell: Da vi var unge så hadde du en som ekspederte deg og fant fram varene til deg. Du bare spurte, og så ble det levert over disken.

VILHELM: Det sto en bak disken og veiet og målte opp for deg, lukket posen og satte den foran deg. Og så var det 'vær-så-god neste'. I dag går du inn i butikken og finner en vogn og henter alt sammen selv og går gjennom en kasse.

VIKTOR: Nå må du gjøre deg kjent med disse supermarkedene. Kommer du fremmed inn, så blir man forvirret.

VIGGO: Ja, jeg er helt enig med deg. Det er derfor jeg bruker Meny mest, for der har jeg begynt å bli kjent, der vet jeg hvor jeg finner de forskjellige tingene.

VILHELM: Bare de ikke omredigerer butikken sin så.

VERA: Ja, bygger om (begge ler)

VILHELM: da står jeg helt fast. Så kommer jeg hjem og sier; Det der gjør jeg ikke en gang til! Men det er jo klart, når du kjenner en butikk er det lett å handle, men du finner ikke alltid det du har lyst til.

VERA: Vi har jo tilpasset oss omstendighetene da. Fyker rundt med vogn og plukker det vi skal. Det er ikke verre enn det. Men det er én ting jeg kanskje synes er litt vanskelig. I gamle dager tok selvfølgelig alt mye mer tid. Men du fikk jo veldig personlig service da. Du sto og snakket med den du kjøpte fra hele tiden. Nå flyr du rundt, og hvis du lurar på noe, hvor er disse folkene? Hvor er betjeningen? Hvor får jeg varekunnskap! Det irriterer meg! Man er litt overlatt til seg selv. Jeg synes jeg får vite lite om varene jeg kjøper.

VILHELM: Jeg er enig, jeg er ikke helt happy, for du velger bort en del ting fordi du ikke gidder lete etter folk som kan hjelpe deg. Da får du ikke alltid det du hadde tenkt deg.

SARA: En sjelden gang skjer det at jeg kjøper noe merkelig. Det er så mange forskjellige matvarer å velge i, og jeg klarer ikke følge med. Det kommer nye produkter hele tiden. Fra England, Spania og lenger vekk. Men stort sett synes jeg matvaremarkedet er veldig greit nå, jeg. Bra med varer. Sjelden noe galt. Nå er det bare å forsyne seg. Alt er så åpent. Mye bedre. Sånn var det ikke før da det var disk og alt skulle veies og gjøres i stand.

GINA: En forskjell er at du har litt bedre tid enn du hadde før. Kanskje kjøper du litt mer enn det du egentlig skal ha, men det er jo greit.

Intervjuer: Du har bedre tid til å..

GINA: gjøre bedre innkjøp ja. Gå og titte, finne det du har lyst på, kan bruke. Du har **tid**.

Intervjuer: Og det gjør kanskje at dere i større grad sammenlikner priser og kvaliteter, finner fram til de beste produktene?

GUDRUN og GINA: Mmmm.

GUDMUND: Mange flere var hjemmeværende før. Når jeg begynte i arbeidslivet, så var arbeidsuken 48 timer. Så hadde vi tre ukers ferie. I dag har vi 37 ½ times uke. Veldig mange har spisepause inkludert. Og i enkelte jobber har man hjemmekontor – fredag er på mange måter blitt en tidligere lørdag – da vi jobbet annenhver lørdag, ikke sant, nå er det ut på fredagen, presse ned arbeidstiden mest mulig. Men vi har faktisk halvannen dag mindre arbeidstid i dag enn da jeg begynte å jobbe. Og de over 60, ikke sant, har jo dobla ferien, så vi har aldri hatt mer fritid. Likevel haster vi av gårde fra den ene plassen til den andre.

Intervjuer: men familien som gruppe, hvis begge arbeider blir det jo mer arbeidstid til sammen kan man si?

GUDMUND: Det er jeg fult klar over, og jeg er for det. Gro Harlem Brundtland har jo lagt grunn for likestilling i Norge, åpner for at kvinner og menn blir likestilt i arbeidslivet. I Norge er jo 80 prosent av kvinnene i lønnet arbeid. Deltid eller ikke, men i lønna arbeid, og full barnehagedekning. Det har vært et stort framskritt. Et av de beste likestillingstiltakene som du overhode kan gjøre. Og det har gitt kvinnene en mye mer selvstendig rolle. Ikke så avhengig av mannens lommebok. En veldig bra likestillingsutvikling.

GEORG: Tilgjengeligheten er jo mye bedre i dag enn det var den gang vi var unge, for da var åpningstiden fra halv ni til fem og syv på fredager og litt sånn.

GINA: Ja, det som har blitt bedre er at åpningstidene har blitt bedre, for før, hvis du hadde full jobb, måtte du forte deg hjem, forte deg før butikken stengte klokka fem. Få kjøpt matvarer. Og du jobbet annen hver lørdag. Det var rett og slett forferdelig. Det som er bra er at de har utvidet åpningstidene.

GUDRUN: Enig, for før var det et fryktelig stress, og man skulle hente barna i barnehagen på vei hjem, og handle eventuelle ting du trengte, så det gikk i full fart. Det er veldig fint at en del butikker har åpent til klokken elleve om kvelden.

GUDMUND: I dag har vi ett mye åpnere samfunn. Alt er mye mer tilgjengelig i dag. **Men**, tilgjengeligheten til det jeg måtte trenge, det er ikke bare tilstede, det er **alt for mye tilstede**. Jeg synes disse åpningstidene har tatt litt av. Og dette tar av vår tid – som vi burde bruke på andre ting: familietid osv. Vi fyller opp med ting vi ikke har bruk for. Folk går og kjøper melk klokka elleve om kvelden – det hører jo faen meg ikke hjemme noen plasser... Dette tar noe av fritiden og fellesskapet som vi hadde før.

GEIR: Ja, jeg er enig. Selvfølgelig så er det jo mange som jobber mer også, og jobber til sent så det er allright for dem å ha oppe til sent. Men jeg synes det var bedre før. Vi stresser og fyker rundt. Og det er ikke så moro. Nå kjenner du ikke naboen engang.

GUDMUND: Ja, jeg er jo for et åpent og tilgjengelig samfunn, men **jeg mener faktisk at det er blitt for mye av det gode**. Jeg er tilhenger av at man skal strupe litt inn på åpningstidene, la de følge øltidene, stenger de ølet klokken åtte, så stenger butikken klokken åtte. Stenger de ølet klokken ni, så stenger de butikken klokken ni.

Intervjuer: Tror dere eldre er mer sparsomme og prisbevisste enn de yngre?

GEIR: Ja, det er de. Men det er fordi de er vant til et helt annet prisnivå fra de var yngre. Så de opplever det **veldig dyrt** hvis de skal betale hundre kroner for noe som kosta 25 før. Men for andre i dag, hva er hundre kroner?

VIBEKE: I det daglige er jeg veldig økonomisk, handler på tilbud – det tenkte jeg ikke på før. Jeg har lært av en venninne. Og det er **stor** forskjell på priser: samme brød koster 35 kroner i én butikk og 32 kroner i en annen. Jeg er veldig økonomisk i det daglige, men ikke hvis jeg skal ha ny kåpe, da kan det bli dyrt å kjøpe billig.

VIDAR bryter inn: Du sparer på skillingen, men lar daler'n gå....

VIBEKE: **Jeg har alltid med meg liste**, handler bare det jeg har bestemt, går ikke rundt og ser og blir fristet til å kjøpe andre ting enn det jeg har på listen. Selv om vi har vi mye bedre råd nå enn før.

VERA: For å være helt ærlig: jeg er veldig lite sånn kjøpe-menneske jeg. Jeg synes jeg har handlet så mye i mitt liv. Sjekket så mye priser. Da synes jeg det er deilig å slippe. Jeg er ikke så veldig glad i å drive og kjøpe nytt.

Intervjuer: du har kjøpt nok?

VERA: ja, jeg har kjøpt nok, **jeg er mett!**

VILHELM: Vi kjøper når vi trenger.

VERA: Bare når vi har behov....den frakken, nå **må** vi gjøre noe, tar spenntak – vi går ikke og gleder oss til noe nytt, mer sånn at vi bare **må**. Vi er liksom ferdig med det der. I hvert fall jeg.

VILHELM: Jeg liker den gamle buksa mi, jeg. Og jeg liker den gamle bilen min, så jeg skal ikke ha noe nytt.

GEORG: Vi har en 16 år gammel bil nede i garasjen, den er

GRO bryter inn: like fin som ny (ler). Den går som en klokke. Vi har stelt den hele tiden, ikke sant.

GEORG: Ja, vi kjøpte den av en nabo, en petimeter oppi gaten her.

Intervjuer: Men hvis dere ville, kunne dere kjøpt ny bil?

GEORG: Vi har jo penger i banken. Men ting som fungerer har jeg vanskeligheter med å – det ække noen grunn til å kaste på dynga ting som virker. Det er ikke det. Bilen fungerer allright for oss, så.. Vi har vært nøkterne i hele vår livsstil opp gjennom åra, så det der med å sleppe løs nå... Det går ikke! Derfor er det vanskelig for oss å bruke penger i dag.

GRO: Jeg har inntrykk av at folk nå kjøper og kjøper, om de har en eller to millioner i gjeld så spiller det ingen rolle, har jeg inntrykk av. Og da får vi bakoversveis, ikke sant? Folk vi **vet** ikke har fem øre, de kjøper jo sånn at man skulle tro penga ble umoderne (alle ler).

VERA: I lange perioder i vår ungdom hadde vi dårlig råd og måtte snu og vende på ting, og være bevisst – hva du kjøper og hva de koster. Men etter hvert som vi blir eldre og ikke har så stort **behov**, så er vi mer vørdsløse. Sjekker ikke alt.

VILHELM: Før handlet vi bevisst etter pris. Men ikke nå lenger.

GRO: Der jeg kom fra - Gud hjelpe meg – var alle like fattige. Vi kjente ingen som hadde god råd. Det var ikke så mange som hadde god råd den gangen.

GEORG: Men jeg har aldri manglet sportsutstyr. Gro fikk sitt første par ski når hun var 17 år gammel. GRO: Jeg lånte jeg. Av moren til venninnen min. Hun gikk ikke på ski, men hadde ski, så jeg fikk låne hennes ski.

GEORG: Hvis jeg knakk et par ski, så fikk jeg nytt par samme uka, fordi fattern jobbet i sportsbutikk.

Intervjuer: Men nå er dere en kjøpesterk gruppe?

VERA: Ja, men for det første har vi ikke så store behov. Og for det annet så skjønner vi at disse forretningene, med moter og sånt, ikke er for oss. Jeg bare snur meg og går ut døra før jeg er halvveis inne, for jeg skjønner at det har ikke noe med meg å gjøre.

VILHELM: Vi har ikke behov for å være tipp topp moderne.

VERA: Sist vinter prøvde jeg presse på ham en ny vinterfrakk (Vilhelm ler), den gamle **så ikke ut!** Jeg mener, så var jeg ute på CC vest da, men når du har en kjempedyr forretning på den ene siden av trappen, også har du en sånn billig kjedeforretning – som er bra - på den andre siden. Og så er det altså tusenvis av kroner i forskjell på en vinterfrakk! Og da må man jo være bevisst! Ellers så er det jo helt... Du kan jo ikke kjøpe en til 5000 når du kan få en god en for 2000.

VILHELM: Det er bortkasta penger når du er 85 år gammel, he he

VERA: Vi synes det er allright å se brukbare ut, men vi behøver ikke være fancy!

VILHELM: Markedet er jo innrettet på unge folk. Det er det. Du kommer ikke som 80-åring og regner med å finne noe som **passer til deg!**

VERA: Det er klart at vi er ikke en veldig attraktiv gruppe. Vi er ikke det. Det må vi bare forsone oss med.

GJERT: De eldre har stort sett det de behøver av klær. De er ikke motemennesker. De går ikke rundt og briefet med det og det klesmerket. Og den og den nye fargesammensetningen. Så det er ungdommen som er **forbrukere: Kjøp, Slit og Sleng**. Det er det mange gamle som ikke kan tenke seg engang. Den form for sløsing. Nei, nei, nei. Har de en dress så er det greit. Har de et par sko så, ja.

Intervjuer: så eldre er mer bevisste forbruker, mer kritiske forbrukere?

GJERT: Ja, ja, absolutt. Det eneste er det som har med sikkerhet å gjøre. Sikkerheten for alderdommen. Da kan de gamle investere i ganske mange forhåpninger. Og der er bankene og forskjellige selskaper veldig flinke til å utnytte eldre. Du får jo alt mulig av kosttilskudd, du får alt mulig av sikkerhetsopplegg i forhold til både det ene og det andre. Og finner du en redsel som råder som er nogenlunde generell, da kan du tjene masse penger på det.

Intervjuer: Tror dere eldre blir lettere lurt til å kjøpe ting de ikke trenger enn de yngre?

GUDRUN: Jeg er ikke utsatt for noe kjøpepress. Jeg vegrer meg mot reklame både i postkassa og utenfor døra. Reklamen som kommer går rett i søpla. Det jo bare opp igjen og opp igjen det samme.

Intervjuer: Så når du skal handle ting er ikke du så påvirket av reklame?

GUDRUN: Jeg er ikke det.

VILMA: Nei, når folk snakker om reklame og sånt, så har ikke jeg peiling for jeg ser aldri på TV-kanaler som har reklame.

VIGDIS: Der er jeg helt enig. Alle de nye kanalene spiller ingen rolle for meg.

GJERT: De yngre faller nok for den der McDonalds-reklamen, mens de eldre blir lurt av reklamen utenpå varen. De tar reklamen for god fisk. Når bildet viser noe som appellerer til fin servering på tallerken, med god smak, leser de ikke bakpå for å finne ut hva den egentlig inneholder.

GUDMUND: Man er på mange måter **programmert** og litt styrt av tilbudene. Jeg føler at vi er litt styrt av tilbudene.

Intervjuer: Hvis dere får noe dårlig, hva gjør dere da? Klager dere?

SARA: Da vil jeg gå tilbake med det. Det forkommer det at jeg gjør. Da får jeg i tilfellet byttet det. Men før var det ikke så mye bytting. Mindre utvalg og mindre feil. Man måtte være mer sikker på at det man kjøpte var riktig. Hvis man gikk inn i en butikk og skulle ha noe stoff f.eks. så ville man vite hva det var, bomull eller ull og sånn, men nå er det så mye forskjellig at det er umulig.

VIBEKE: Jeg har lært av en venninne som er veldig prisbevisst. Nå sier jeg fra når jeg får dårlige varer. Det turte jeg ikke før. Å klage. Med alderen har jeg skjønt at hvis jeg går i butikken og får en vare det er noe galt med, eller betaler mer for en tilbudsvare når man kommer i kassen – som jeg har opplevd - ja, så sier jeg fra.

GEIR: Før, hvis du fikk noe, var du overlykkelig, ikke sant. Men nå er det dagligdags, man får alt mulig rart. Uten å måtte jobbe for det nesten. Så det synes jeg er gærnt. I hvert fall for ungene i dag, de går til mamma også får de en 100 lapp uten videre, før pelte vi flasker og gikk ærend og sånt. Du ser ikke en unge som gjør det i dag.

Intervjuer: De har det for lett mener du?

GEIR: Ja. Det er for lett. De blir bortskjemt rett og slett disse unga i dag.

VIDAR: Det er jo ren galskap når unge jenter kjøper vesker til 6000 kroner. Vanvidd. Ungdom er fullstendig bortskjemt med penger. Små jenter kjøper billetter til Justin Bieber, pappa betaler.

VILHELM: Vi kjøper aldri noe til barnebarna, for det blir alltid gærnt. Det blir bare tull, vi gir penger til jul og penger til bursdag, for hvis vi kjøper noen ting så er det tusen takk, også; 'hva skal vi med den a?'

GUDMUND: De unge i dag skal være med på alt mulig. Riding, you name it, alt mulig. Og de skal kjøres eller bringes.

GEIR: Vi syklet selv, eller gikk.

GUDMUND: Ja, og de skal hentes. Foreldre er veldig opptatt av ungers behov.

GEIR: Ja, unger i dag er bortskjemte, de får en hundrelapp uten å måtte gjøre noe for det. De rydder ikke rommet sitt engang. De får ukepenger likevel. Jeg måtte alltid jobbe jeg, for å få ukepenga mine. Gjorde jeg ikke noe, ble jeg trukket i ukelønna.

GUDMUND: Oppe ved bensinstasjonen i Trondheimsveien, der bor det ungdom tvers over gata. De har Kiwi og Rema1000 osv., rett i nærheten, men de går på bensinstasjonen og kjøper mineralvann, melk, brød, alt mulig. De betaler **det doble**. Av det det koster fem skritt bortenfor.

Intervjuer: men hvordan er det med de voksne, er vi og bortskjemt?

GEIR: Tja, jeg veit ikke? Vi er vel litt bortskjemt vel? Du får nesten alt opp i henda som voksen og?

GUDMUND: Altså, de stiller andre krav som voksne i dag. Når du gror opp, finner en partner, og tar steget fra samboer til giftermål, da forventes det i dag at du skal ha en bra møblert leilighet. Du skal ha alle de tingene som mor og far har. Teknologisk TV-apparat og alt som finnes. Slike krav kunne vi ikke ha før. Før var det slik at vi måtte ta steg for steg, ikke sant. Kjøpte en og en ny ting, gjerne på avbetaling.

GEIR: Ja.

VIBEKE: Det som bekymrer oss mest er at vi har fått et sløsete samfunn. Det er helt forferdelig å se på all maten som kastes (VIDAR nikker). Det har vi lært fra krigens dager: **Kaste mat er ukultur** (begge nikker).

GEORG: Det er jo helt skremmende hvordan alt kjøpes og forbrukes i dag.

GRO: Nå er det bruk og kast.

VIDAR: Alle valgmulighetene – det store utvalget - det fører til mer kasting. Mer svinn i butikker og mer kasting i hjemmene. Jeg er sikker på at det kastes mer fra stormarkedene enn fra de gamle kolonialforretningene.

VIBEKE: All denne kastingen av mat i husholdningene er forferdelig. Da er folk blitt for rike. (VIDAR nikker)

GJERT: Folk er jo livredd for at maten skal bli dårlig når den går ut på stemplingsdato. De lar være å bruke sunn fornuft, de ser bare på stemplingsdatoen. Og så hives det. Men mesteparten av det som hives kunne ha blitt brukt enda. Det er et vanvittig sløseri. Jeg forstår ikke hvorfor de ikke kunne levere den maten til sykehjem, institusjoner, på en eller annen måte. Men da ødelegger de markedsprisen. Altså. De kjøper inn bananer og sydfrukt. Også har de det på modning. De skal være omtrent halvgrønne når de kommer ut i butikken, så de har litt tid til å ligge. Når det har kommet for langt i modning hos Banan-Mathiesen, så går det på søppelfyllinga. I stedet for å fylle en sosial funksjon. Og mesteparten av fisken kan klare seg mye lenger enn det som står på den. Veldig mye av kjøttproduktene hadde klart seg lengre. Man kunne bruke det om man ville – de siste to tre dagene er det noen som har salg på det i butikkene, men stort sett ligger de der til akkurat siste dagen, så tas det ut, og så hives det. Men det er ikke dermed sagt at kjøttbitene blir ødelagt **akkurat** på den datoen.

VIGGO: Det hender at egg blir liggende langt over holdbarhetsdatoen og da hardkoker jeg dem, og så kaster jeg dem.

Intervjer: Du hardkoker dem først?

VIGGO: ja, sånn at det ikke skal bli så klissete.

Intervjuer: For søppelmennene?

VIGGO: Ja, ja. Jeg lar det gå en uke over holdbarhetsdatoen, og så kaster jeg dem.

VIBEKE: Egg holder seg mye lenger enn det.

VIGGO: Det var fint du sa, det skal jeg huske på.

GEORG: Når du ser sykler utenfor her som står ute hele vinteren, og til slutt må vaktmester'n klippe av låsen for å fjerne de som ikke blir benyttet. Folk gidder ikke ta vare på syklene sine engang. De kjøper ny året etter. Jeg har tre sykler hengende bak bilen nede i garasjen. Tar vare på dem. For en sykkel blir ikke utslitt i løpet av et år. Jeg har jo samla på sykkel etter min gamle far også jeg. Som henger der i garasjen. Den er jo et klenodium. Men når jeg ser hvordan folk behandler tingene sine – jeg møtte en sykkelimportør på tollboden en gang – 'nå har det tatt helt av', sa han, for den minste fornyelse, bare en staffering på årets modell, hvis den ikke var på fjorårets, så må de ha ny sykkel.

GUDRUN: Jeg husker når faren til barna mine døde, han hadde veldig mange pene klær og sånt, og da ringte jeg Frelsesarmeen og Fattighuset, for jeg tenkte at de har jo sikkert brukt for det. Men ingen svarte meg. Jeg la igjen beskjed, og sa at dere kan komme og hente, eller ring meg tilbake. Ingen gjorde det. Da lurer man på om de har så dårlig råd som de sier. Vi kunne ikke samle på det. Neida, så vi pakka alt i svarte poser og kasta det i søpla.

GINA: Trist.

GUDRUN: Dessuten er det veldig dumt også, for kanskje det var en eller annen som kunne hatt god nytte av saker og ting. Det var mange klær som aldri var brukt.

SIGRID: Jeg synes det burde vært flere steder der vi kan levere inn flasker og gamle klær og sånt. Det er veldig vanskelig å bli kvitt gamle flasker når man er avhengig av buss. Jeg pleier å ta med en og en flaske til resirkulering om gangen.

STINA: Jeg hiver gamle flasker i søpla jeg.

SIGRID: Men hvis det var en avfallsstasjon i nærheten her, hadde du vel kastet flaskene der?

STINA: Jo da, det hadde jeg nok.

3.2 Matvaremarkedet

Hvordan vurderer dere matvaremarkedet i forhold til da dere var unge?

VIGGO: Matmarkedet er mye bedre i dag. Det kan ikke sammenlignes.

VIKTOR: Du har et mye større utvalg. Jeg har levd gjennom krigen og umiddelbart etter krigen. Og i flere år etter krigen var det mangelsituasjoner på f.eks. sydenfrukt. Det varte til langt ut på femti-tallet.

VIGGO: Det husker jeg også. Faktisk. Bare det å få en banan. Og min mor som klippet sånne kuponger. Det var spesielle matvarer som var rasjonert, hun hadde kuponger som hun måtte klippe.

VIKTOR: Når bananene kom, så ble de rasjonert ut. Det var Banan-Mathiesen som hadde importen. Og det ble fordelt rundt. I skoledagene jobbet jeg som brygge-sjauer for Banan-Mathiesen, og da var det stort hvis man kunne få med seg noen bananer hjem. Og appelsinene kom bare til jul, og de var mye surere enn de vi er vandt til nå. Det var spanske appelsiner.

Intervjuer: Nå som vi kan få jordbær og blåbær hele året, synes dere det er et fremskritt?

VIGGO: Det er det definitivt.

VIKTOR: Det er det, men de norske bærene vi har i våre sesonger, de har bedre smaks kvalitet.

GJERT: Åhhh, jeg er vant til å dra opp de første potetene hjemme.... Siden - når jeg kom til byen - fikk man nypoteter fra Jæren. Nå i dag blir jeg forbanna, for halve sommer'n må man lete etter nypoteter – og de kommer fra Spania og Saudi Arabia og fra Israel, **de smaker ingenting!** De er vasne og blaute. Og spør du etter f.eks. Pimpernell, sent på våren, og den holder seg godt. Nei, det har de ikke! Og de ulike kjedene, de har bare import av det som er billigst. Og da blir det tamt i både smak og opplevelse.

GUDMUND: jeg tenker vi er et veldig flerkulturelt samfunn – i Oslo da – vi har fått en masse innvandrerbutikker, som har vært en berikelse når det gjelder mangfold av frukt og grønt. Det har de bidratt med. De har bidratt til at våre fire store kjeder med markedsrett også har satt enormt på frukt og grønt. Kjedene har ikke funnet på det sjøl. Vi får mye mer å velge i.

GJERT: Husker i begynnelsen, da de første utlendinger kom, da snudde folk seg: 'Å, herregud, han lukter jo hvitløk lang vei'. Nå i dag, hvis ikke jeg har løk og hvitløk hjemme, så har jeg ikke mulighet for å lage god mat, ha ha. Jeg kjenner ikke lukta lenger. Jeg går svært ofte i utenlandske butikker for å plukke med meg en del av de fascinerende mulighetene. Masse nye produkter.

VIGGO: Avokadoen er god, den hadde vi ikke tidligere. Men det har kommet en del frukt på markedet som jeg ikke aner hva er, har aldri sett før.

VIKTOR: Nettopp.

VIGGO: Og som gammel mann er jeg konservativ akkurat når det gjelder sånne ting. Det er uinteressant for meg å kjøpe. Det er faktisk det. Sånn som mango og –

VIKTOR. Ja, man holder seg til det man har blitt vant med. Stort sett.

VIGGO: Ja.

VIKTOR: Men – når det gjelder fiskeprodukter er det i utgangspunktet et savn at vi ikke har fiskeforretninger lenger. De er nedlagt. De som hadde fersk fisk. Jeg tror det er en nede på Majorstua som fortsatt er standhaftig. Men på den annen side, så har vi fått en veldig fin tilberedning da, i kjølepakker, laks for eksempel. Tidligere var alle beina en ulempe ved å spise fisk. Nå får du fisk uten bein. Og fremfor å måtte kutte av alt som var overflødig, finner og sånn, så får du det presentert i en mye bedre form. Det å kjøpe Salma-laks, allright, det er ikke det billigste, men det er – du får virkelig god mat altså, i kjølepakker. Vi må si at både kjøling og frysing har utviklet seg slik at det er lagt langt bedre til rette for eldre mennesker som skal lage et lite måltid til seg selv.

GJERT: Ja da, den er **god**. Men jeg synes Salma er for dyr. Men jeg kjøper den når jeg skal koste på meg noe godt. Men det blir ikke hverdagsfisk. Noen ganger selger de billige hele

lakse-sider for en hundre kroner kiloen, da kjøper jeg det. Men jeg går ikke og kjøper indrefillet'en på fisken og betaler tre ganger så mye som du gjør vanligvis for fisk.

Intervjuer: Men du som vokste opp med fiskeforretning, hva synes du om fisketilbudet i dag?

GRO: Jeg synes det er forferdelig dyrt. Du vet, når røka kolje skal koste over to hundre kroner kilo'n, da er liksom ikke jeg helt med. Det hender jo jeg kjøper det når det er på tilbud da, det er da jeg kjøper sånne ting.

Intervjuer: Så røkt kolje til to hundre kroner kilo'n, det er for dyrt, så det kjøper dere bare hvis den er på tilbud. Men samtidig har dere banken full av penger?

GEORG: Ja, det er jo **helt sykt**, og vi har ikke barn som skal arve oss en gang!

GRO: Ja, men (ler) **vi bare er sånn!** (ler) Vi har vokst opp med **dårlig råd** (begge ler)!

GEORG: Vi er nøkterne, det er vårt problem, du skjønner det at...,

GRO: ja, Georg er verre enn meg.

GJERT: Mens man hadde butikker på hvert hjørne før, rene fiskebutikker veldig ofte, har man nå to, tre, **store** fiskebutikker, og de har blitt så eksklusive at du nesten ikke har råd til å gå inn der. For eksempel i fjor, da fikk jeg lyst på god gammeldags mølje. Også gikk jeg forbi fiskebutikken på Youngstorget, og tenkte Nå skal jeg få meg en flott skrei! Og spurte om de hadde skrei inne? Og ja da, det hadde de. 'Kan jeg få en litt stor skrei da', sa jeg, 'vil gjerne ha en på en fire fem kilo'. Det blir liksom flotte stykker ut av det. Ja, nei det kunne jeg ikke, men de hadde skrei-loin. 'Ja', sier jeg, 'det kan vel være greit det, men, jeg skal ikke bare ha det der fine ryggstykket. Jeg skal ha hele skreien jeg'. Nei det hadde de ikke. 'Jammen hva koster denne skrei-loinen da', spurte jeg. 'Ja, 435,- kroner kilo'n'.... Nei, **nei takk**. Hvis jeg skal kjøpe fisk i dag og betale syv hundre og tredve, førti kroner som er en vanlig pris i fiskebutikken, når jeg kan få en kjøttbit til femti! Da er det ikke rart at folk ikke kjøper fisk.

GEORG: Vi har truffet et par nede på Grand Canaria som vi har kjent i mange år, de er fra Frøya, og han sa til oss hva fiskerne får for sine produkter, og når du ser hva de koster ut i butikken, hvor blir det av alle disse mellompengene? Som jeg har sagt, oppdrettslaks, den er jo mye billigere enn den torsken som ordner seg mat selv! Og som blir tatt opp av fiskere i tonnevis. At den skal være dyrere... Og det er rart at kjøttet er billigere enn fisken altså.

Intervjuer: Men hva synes dere om kvaliteten da?

GRO: Du vet, jeg var vant til fersk fisk. Jeg har vært bevisst på fisk bestandig. Jeg handler stort sett i fiskebutikk. Men jeg har kjøpt torsk i fiskebutikk som ikke var god etter den ble kokt. Og da jeg fortalte dette til en annen fiskehandler som jeg kjenner, fortalte han at den sikkert hadde vært frossen og tint opp igjen, og så solgt som fersk.

Intervjuer: Gikk du tilbake og sa fra?

GRO: Nei, men jeg har ikke handlet fisk der siden. Når de gjør sånt, er ikke det en butikk jeg stoler på.

GUDRUN: Jeg synes kvaliteten på fisken var bedre før. Fiskemarkedet er nok større i dag, men prisene har steget ganske mye. Det er ikke alltid du får god kvalitet på fisken. Det kan være vanskelig å få fatt i god fisk.

GINA: Jeg er enig i at fiskekvaliteten var bedre før. Da jeg kjøpte fisk på seksti-tallet fikk jeg bra fisk. Men min mann elsker fisk, så nå det er det han som plukker ut den beste fisken.

GUDRUN: Jeg bruker å dra til en skikkelig fiskebutikk. På Grorud, eller Fluefisken Grønmland, eller Youngstorget. Den i Torggata er nedlagt.

GJERT: Jeg synes fiskemarkedet er blitt forferdelig dårlig. Her i byen finnes det jo omtrent ikke gode fiskebutikker. Jeg synes det er skammelig. Bergen har jo Fisketorget. Vi har jo Ingenting her nede, hvis man ikke kjenner til at vi enda har noen båter som ligger til kai da, ved Rådhusbrygga. Men det er ikke noen dimensjon på det. Jeg var vant til å lage fiskekaker. Og kunne godt tenke meg å kjøpe tre forskjellige typer fisk, få med en hyse eller koljeskive – kolja er bindemiddelet i fiskekakene. Men å gjøre det i dag? Har **ikke råd** til det! Når jeg skal betale så mye for en torsk, eller en sei, eller en hyse og kanskje en annen fisk ved siden av, må jeg betale hundrevis av kroner. Resultatet blir at jeg heller kjøper ei ferdiglagd fiskekake

ute. Og den fiskekaka, den er jo tynna ut så mye.... du har fiskesmak og, heldigvis da, littegrann krydder, men det er ikke det samme som de fiskekakene du lagde selv.

Intervjuer: Er dere prisbevisste når dere handler matvarer?

GRO: Jeg er veldig til å kjøpe med meg tilbudsvarer. Spesielt laks og torsk. Torskefillet for eksempel. Lettsaltet torsk.

GEORG: Og kaffe. Jeg er også veldig flink når jeg ser tilbud. Jeg går og plukker mer enn hun når det er rabbaterte ting.

GRO: Å ja, vi er nok prisbevisste på mat ja.

Intervjuer: Og hvis dere får noe som er dårlig, eller feilvarer?

GRO: Da sier jeg fra.

GEORG: Hun er veldig bevisst, hun er jo datter av en fiskehandler. Hun er veldig proff på fisk. Hun kjøper stort og får det til. ..filleterer, og hun lager tradisjonell mat, blodklubb...

GRO: Det har ikke noe med hva det koster, men det kommer an på hva du gjør med det du har.

VIGDIS: Jeg er veldig klar over hva ting koster altså, så jeg er ikke av den sorten som; å det så godt ut, det kjøper jeg ikke som. Nei det gjør jeg ikke. Absolutt ikke.

Intervjuer: du er prisbevisst.

VIGDIS: ja, særdeles.

Intervjuer: og sammenligner priser og..

VIGDIS: Ja, det er jo ikke vanskelig. Men skal jeg ha gjester, så kjøper jeg gjerne mer enn akkurat det hverdagslige, det kommer jo litt an på. Det er ikke noe problem i hvert fall.

GUDRUN: Jeg kjøper den maten jeg har lyst på. Det gjør jeg. Går i fiskebutikken og kjøper fisk, der jeg vet at fisken er god.

VILMA: Jeg kjøper også det jeg har lyst på. Men jeg passer alltid på å lage restemiddager og sånt. Det er jeg vant til. Så jeg ikke må kaste maten.

VIGDIS: Jeg også.

VIBEKE: Ja, vi spiser opp alle rester.

GRO: Nå kan vi kjøpe det vi vil, før måtte vi tenke litt på hva det kostet. Før kunne du kjøpe en sånn fleskeknoke og koke den med litt gele oppi, så kunne du bruke det som pålegg, Det tenker man ikke på nå, da. Nå kjøper du det du har lyst til.

Intervjuer: Var hvert kjøp mer gjennomtenkt før?

GRO: Ja, det var nok det. Men jeg har alltid vært **veldig** bevisst på mat altså.

GEORG: Hun er veldig flink til å få mye ut av lite når det gjelder mat.

GRO: Kaster ikke noe

GEORG: Kaster ingen ting.

GRO: Nei det gjør jeg ikke.

GEORG: En fetter av meg har en datter og når de åpner en boks med leverpostei, og den ikke blir spist opp, så blir den kastet. Selv om det er **halvparten** igjen! Og sønnen der, han vil ikke ha oppvarmet mat. Koteletter. Sånne ting. Kresenhet.

Intervjuer: Hva synes dere om det?

GEORG: Nei, det er jo

GRO: Jeg synes det er helt forkastelig.

GEORG: ja.

GRO: Hvis jeg har igjen noe kjøtt eller en pølsebit eller noe sånt noe, så går det an å spare på det, så lager du hverdagslappsskaus, med masse grønnsaker. Det går an.

GUDMUND: Nordmenn vil bruke minst mulig penger på mat i butikk. Det er nesten farlig å si at en del ting er billig. Men ser vi på det man bruker på matbudsjettet i forhold til lønnsnivå, så er jo prisene synkende. For hvert eneste år. Og - litt avhengig av hvor du går i butikken - det er masser av bra tilbud. Jeg **ville ikke finne på** å gå inn på Rimi eller Kiwi og kjøpe fiskekaker til tyve kroner, da vet du at det er mel. Jo, mer fisk, jo mer koster det. Jeg går heller på Youngstorget og kjøper fiskekaker – topp kvalitet, og en til to ganger i uka går jeg opp til Meny. Strålende butikk. Også på ferdigvarer. Folk inn og ut, som kjøper lunsjer de tar med

seg. Går jeg på Kiwi vet jeg det er ubemannede diskur. Du plukker selv. Så det er noen kroner billigere. Men ikke samme kvalitet.

GINA: Jeg er kvalitetsbevisst. Det har jeg råd til.

GEIR: Jeg ser på prisene. La oss si, hvis en ting koster femti kroner der, og så går du til naboen også koster den 45, da kjøper jeg hos naboen. Man må nesten se seg om.

Intervjuer: Og du har oversikt over hvor matvarene er billige og hvor det er dyrt?

GEIR: Vel, egentlig ikke. Men, selvfølgelig, jeg går ikke på 7-11 og kjøper sigaretter. Der er det omtrent dobbelt så dyrt som andre steder. Men det som er billig, det er som regel dårligere.

GINA: Jeg sammenligner littegranne priser. For eksempel, jeg skulle ha Sweet Chili, og de hadde fire forskjellige flasker, da tok jeg den som var i mellomklassen, den kostet 33,90, men så oppdaget jeg altså at prisen egentlig var 46,60, den var lagt feil. Så da fikk jeg jo den beste kvaliteten likevel!

Det er liksom det siste tilfellet. Jeg prøvde å velge noe midt i mellom for ikke være for....., men så er jeg så **heldig** at jeg alltid ender opp med best kvalitet likevel. Ha, ha, ha.

Intervjuer: Du tar ikke det billigste altså?

GINA: Nei, jeg sjekker alltid hva varen inneholder, jeg snur alltid og leser, og ja, det er jeg nødt til å gjøre. **Nå**. Men det gjorde jeg ikke før, for da sto det jo ikke no' sånt. Det er en kjempebra forskjell fra før til nå. Meget, meget bra!

Intervjuer: Jeg opplever selv at det ofte er vanskelig å se hva som står i innholdsfortegnelsen fordi det er så små bokstaver.

GUDRUN: Mmmm,

GINA: Helt enig. Jeg tar **ikke** det jeg ikke kan lese.

Intervjuer: Liten skrift gjør at du ikke kjøper det?

GINA: Selvfølgelig, jeg kjøper ikke noe jeg ikke kan se hva er. Det er ganske naturlig, jeg må jo se hva som står der.

Intervjuer: Ja?

GINA: Det er fordi jeg er allergiker, jeg er nødt til det. Jeg har ikke noe valg.

Intervjuer: Så du er nærmest tvunget til å bli en bevisst forbruker?

GINA: Mmm, heldigvis. Jeg synes det er gøy med noe nytt jeg, bare det står varedeklarasjon på det. Hvis det er kvalitet og det ikke inneholder de stoffene jeg ikke tåler, så er det helt i orden. Gøy. Prøve.

VIKTOR: Ja, jeg har jo fortsatt en første-elskerinne gjennom femti år som samboer (alle ler). Vi har middagene sammen. Stort sett. Jeg tror vi er nokså bevisste når vi kjøper inn større pakker enn det vi spiser umiddelbart. At vi da har mulighet til å ha det avkjølt eller fryse ned.

VIGGO: Jeg handler ikke matvarer her. Jeg bruker CC-vest. For der er det alltid parkeringsplass. VIKTOR: Jeg synes det veldig greit her. Rema er jo rimelig. Da vet du at det du kjøper, sammenligningsvis, er rimelig. De har absolutt tilstrekkelig utvalg.

VIGGO: Jeg tenker ikke sånn, jeg handler **konsekvent** på Meny.

Intervjuer: Fordi?

VIGGO: Jeg mistet min kone for halvannet år siden nå, og jeg har vært bortskjemt av henne i 44 år, hun var fantastisk til å lage mat. Og nå orker jeg ikke tenke på – jeg spiser nesten aldri middag – det hender jeg spiser noen smørbrød, men mine matvaner er meget dårlige. På Meny vet jeg hva jeg får. Det er noe som kona og jeg – vi likte å handle der. Jeg handler også av og til på Ica, for der har de egen kjøttdisk. Der kan jeg kjøpe meg en kjøttkake som jeg bare kan putte i munnen.

VIKTOR: Det skjønner jeg godt i din situasjon. Ica og Meny, de har mye mer ferdiglagede ferskvarer, enn Rema, så det skjønner jeg.

VIGGO: Ja, og der finner jeg – jeg er glad i bacon-ost, og blåmuggost, Castello. Ja, det er sånn som jeg tvinger i meg hver morgen.

Intervjuer: Tvinger i deg?

VIGGO: Ja, tvinger i meg. Med et glass tomat juice og et glass Cola Light. For å få det ned, he, he.

Intervjuer: Men når du blir sulten, du får jo sikkert lyst på middag når det lir utpå ettermiddagen? Hva gjør du da?

VIGGO: Det hender at jeg drar til et sånt pizza-utsalg, og kjøper meg – de tilbereder også andre retter, ikke bare pizza'er, så der har jeg vært noen ganger og kjøpt spagetti bolognaise og det gjør de i stand på et kvarter til meg. Det er greit nok. Og jeg har alltid pizza i fryser'n og det vet jeg i hvert fall hvordan man lager. Men **jeg kan ikke lage mat!**

Intervjuer: og du-vil-ikke-lære-det-heller!

VIGGO: Nei, nei (alle ler). Jeg synes det er **kjedelig**. Jeg synes det er så kjedelig at.....

VIBEKE: Når det gjelder det å handle mat, har ikke han (nikker mot Vidar) så mye han skulle sagt. Det er jo jeg som handler, du putter bare av og til ting i vogna.

VIDAR: Ja, kiwi, epler og kålrot og sardiner, sånt som vi har glemt.

VILHELM: Jeg stiller stort sett med huskelapp, også går jeg etter den. Men hvis jeg synes det er jækla dyrt, så slår jeg på telefonen – og spør Vera: er det dette du mener?

Intervjuer: Du sjekker prisen altså?

VILHELM: Ja, da sjekker jeg prisen med Vera, hvis jeg synes det er veldig dyrt.

Intervjuer: men du ser på prisen før du legger varen i handlevognen?

VILHELM: **Men prisen står jo midt foran meg!** Og hvis det er noe jeg reagerer på, så ring-er jeg og snakker med kona, og hvis ikke så bruker jeg lappen min. Og er **lykkelig** når jeg kommer ut av butikken.

GINA: Jeg er så heldig at jeg sier til mannen min at; 'jeg kan ikke lage mat', så han gjør det. Ha, ha, ha! Men vi kjøper inn sammen. 'Har du ikke kjøpt inn det?' får jeg høre. Vi deler på innkjøpene, men han må lage maten.

GUDRUN: Jeg spiser ofte middag her på eldresenteret, men jeg lager ganske mye mat selv også, det gjør jeg. Jeg varierer mellom kjøtt og fisk, kanskje mest fisk, for det er jeg veldig glad i. Da vet jeg hva jeg kjøper inn, og hva jeg spiser. Noen ganger kjøper jeg fisk som jeg har mange dager fremover. Deler opp porsjonsvis og bruker så og så mye.

GUDMUND: Jeg er jo også en sånn tradisjonell - skal vi si - bespiser, som synes kjøttkaker med brun saus er bra. Her på senteret får vi det vi kaller husmannskost. Og hver dag er det en 25 stykker som spiser middag her fordi det er husmannskost. Jeg spiser mye ute. Men jeg lager også mat sjøl. I morgen på formiddagen, på lørdag, har jeg tenkt å lage kjøttkaker. Fordi jeg skal på fotballkamp klokka 18 og når jeg kommer hjem så spiser jeg middag. Så har jeg også middag til søndagen. Jeg legger ertre i vann og lager stuing. Jeg lager **vanlig husmannskost** til meg sjøl. Forrige helg hadde jeg besøk av bror min, og da hadde jeg vært på Meny og kjøpt entrecôte som var av svært god kvalitet. Veldig velsmakende. Så tok vi en flaske rødvin til.

GEIR: Jeg pleier kjøpe inn litt stort om gangen, sånn la oss si kjøttdeig da, så lager jeg karbonader – ikke kjøttkaker – for det er mye lettere – og så fryser jeg ned og kan ta ut etter hvert. Legger på brødskiva. Men så spiser jeg her på senteret hver dag omtrent da.

Intervjuer: Hver dag, ja?

GEIR: Men jeg kaller det varm lunsj jeg, for det er så tidlig, vet du. Sånn halv ett, og ved fem seks tiden lager jeg litt mat hjemme. Brød med karbonade, eller steker meg et egg, eller pannekaker med masse fleisk i, det er godt.

Intervjuer: Har dere erfaring med ferdigmat?

GUDRUN: Nå er det jo haugevis med ferdigmat. Og det er ikke alltid det smaker så godt. Du vet ikke hvordan det er laget. Jeg har smakt litt sånn ferdigmat, fra Fjordland, det er bare pyton. Det er det. Lite smak og ...

VIGGO: Jeg er så **steikande lei Fjordland**.

VIKTOR: he,he,he.

VIGGO: Og det er for store porsjoner for meg. Orker ikke spise opp en hel sånn.

GJERT: Jeg har en dame hjemme med spisevegring, som vet veldig godt hva hun liker og ikke liker, så jeg har store problemer med disse ferdigmat-alternativene. Jeg har prøvd en del av det som finnes på markedet, og det er **så bleikt** i smaken. Jeg får meg ikke til å spise det.

Jeg liker det ikke. Min samboer kan ikke lage mat, for hun har ikke beinføring til å gå rundt og få tak i ting selv. Skal jeg bort noen dager blir jeg tvunget til å titte i disse ferdigmat-hyllene i matvarekjedene. Nå har jeg gått gjennom i alle fall en ni - ti av disse ferdigmiddagene. Må jeg være borte noen dager og hun må klare seg selv, står posene uåpnet når jeg kommer tilbake. Prøver jeg med noe nytt, ja så synes hun det er så tamt og dårlig i smaken i forhold til hjemmelaget mat som hun er vant til. Hun vil ikke ha det. Men hva er alternativet?

GEIR: Det er mye sånt søl. Jeg kaller det ikke mat engang jeg altså. Ja, du har jo pizza – ja det er greit med pizza en gang imellom - men det er masse merkelig mat som, jeg kan ikke forklare det altså. Ferdigretter blant annet. Det smaker jo pyton av mye av det. Det er jo ikke ordentlig mat. Før, hvis vi kjøpte kjøttkaker, så fikk du ordentli' kjøttkaker, nå får du melboller.

Intervjuer: Mye juks i maten, sier du?

GEIR: Ja, veldig mye juks i maten. Synes jeg i hvert fall.

Intervjuer: Så du mener vi har fått mye større utvalg, men det vi kan velge i er blitt dårligere?

GEIR: Jeg synes det er blitt mye dårlig, men selvfølgelig er det blitt mye bra også. Men mye er dårligere enn før. Men det er allright med mye nytt også, for jeg er veldig nysgjerrig. Jeg synes det er godt å smake nye, masse rart, det er greit. Men sånn som smaken på **Salami**, da, den har jo en **helt** annen smak i dag enn før i tida. Den var **mye** bedre før.

GUDMUND: Det går litt på husken.

GJERT: Jeg er så dum at jeg trodde en gang – he, he, he - at det var – he, he - fiskestykker – he, he - i fiskesuppe-poseden, men det er jo bare smak! Og når jeg går og kjøper en god fisk, og lager en god middag på en god råvare, så tenker jeg på mine barnebarn. De har vokst opp med sånne smaksforsterkere, så vanlig fiskesuppe, vanlig kjøttsuppe, for dem, det er ikke nok.

GEIR: Jeg synes den var bedre, **mye** bedre, før. Får ikke fatt i den gode gamle Salamipølsa lenger.

GUDMUND: Vel, brød det kjøper jeg helst i bakeributikk. For jeg har oppdaget – og fått bekreftet – at noe av det brødet i billigbutikkene holder tre-fire dager, så blir det dårlig. Sammensetningen er sånn at det skal bare holde tre, fire dager. Kjøper jeg et brød i bakeributikken så holder det en uke.

GJERT: Nå opplever jeg at man blir bortimot lurt. Det er jeg som handler og lager all mat hjemme. Så går jeg og ser på all denne reklamen utenpå posene, blir lurt hver eneste gang. Den har omtrent ingenting av det innholdet den reklamerer med. Butikkene er rasjonelle, vil tjene mest mulig penger, og selger bare et bestemt utvalg, og av det utvalget må man **finlese** bak på posen, hva som finnes i. Det eneste man garantert får med seg, det er en **smaksforsterker** til det reklamen viser. Vi spiser smaksforsterkere som erstatning for det man lagde sjøl før.

Intervjuer: Tenker dere også på hva som er sunt? Eller bare på det som er godt?

VIDAR: Jeg liker **ikke** sukkerfritt og lettprodukter og økologiske produkter. Det er bare dyre og jeg tror ikke det betyr noe for helsa heller. Og lettmaiones for eksempel er jo ikke no' godt, ordentlig maiones er **mye** bedre.

GEIR: Jeg spiser det som er godt jeg. Den ene dagen sier de at det er sunt, så går det ei uke, så er det ikke sunt lenger, da er det noe annet som er sunt. Jeg spiser det jeg liker og syns er godt. Jeg lever en gang, og da skal jeg leve godt.

GUDRUN: Det er mange som ofte spiser pizza til middag, men jeg er ikke så glad i Pizza og sånt, det fantes ikke før. Kanskje var det sunnere kosthold før? Fordi vi ikke hadde tilgang på så mye ferdigmat? Det ble til at du lagde maten selv.

GUDMUND: Jeg mener selv at jeg har et nok så variert kosthold. Og det har blitt lettere. For da jeg var ung hadde jeg mye større økonomiske hensyn å ta. Til hva jeg kunne kjøpe. Det behøver jeg ikke bry meg særlig om i dag. Hvis jeg går ned på Mathallen her, og ser noe jeg har lyst på til kvelden, så kjøper jeg det. Det kunne jeg ikke gjøre når jeg var ung. Da var det økonomien som telte.

GEIR: Nå er det nesten motsatt for meg da, pga. dyre husleier og strømregninger og alt det der, må jeg se litt på prisen. Men selvfølgelig, en gang i mellom, har jeg veldig lyst på et eller annet, så kjøper jeg det. Da blåser jeg i hva det koster. Når det gjelder mat i hvert fall.

3.3 Teknologimarkedet

Hvordan vurderer dere dagens teknologi-marked i forhold til da dere var unge?

SARA: Jeg har aldri vært så opptatt av teknologi. Har alltid fått noen til å komme og ordne for meg. ...

VIBEKE: Spør Vidar, der har ikke jeg noe jeg skulle sagt.

VIDAR: Da vi var unge, var det ikke noe tekno-marked. Nå vokser det kolossalt – fra uke til uke. Det er vanskelig, nesten umulig å følge med.

VILHELM: Utviklingen på dette markedet er voldsom, men vi lar det bare skje vi. Vi har det vi har.

VERA: Vi kan ikke være med på alt.

Intervjuer: Betyr dette at eldre mennesker kanskje er mer kritiske til å kjøpe ting de ikke trenger, enn de unge?

VERA: Ja.

VILHELM: Jaaa? I hvert fall har de eldre mindre behov. Hvis det kommer en eller annen og sier at 'Denne kan gjøre sånn og sånn og sånn'. Så svarer jeg at, 'Jammen det er totalt uinteressant. Jeg er kun interessert i at den funker'.

VERA: Men hvis det kommer noe – og vi skjønner at, ja det var fint. I grunnen kunne det vært kjempefint å ha dette, så kan vi kaste oss over det.

GJERT: Jeg husker at da jeg var guttunge, så sa de at; nei nå har vi funnet opp så mye at nå kan vi nesten ikke finne opp mer!!!

VIDAR: Og nå blir ting man kjøper gammelt og utdatert i løpet av få år. Før holdt et kjøleskap livet ut.

VILMA: Men teknologien har blitt uendelig mye billigere!

GUDMUND: På Nordøy etter krigen, da var det så og så mange som fikk strøm. Og komfyr. Det var rasjonert opp til femti-tallet. Før, det å få fasttelefon, det var jo stort! Og man måtte betalte depositum. I 69 sto jeg i kø i to år for å få telefon. Og min første TV som jeg kjøpte inn i 69 – det var slum-TV, altså svart hvitt, he he. Den kosta da – 1.900 kroner eller no sånt, og det var mye når jeg hadde en årsinntekt som industriarbeider på 36.000², som var mye den gangen. Så den TV'n tok jo en forholdsvis stor del av min inntekt, i en en-inntekts-familie. Og det var ikke noe valg, skulle vi ha den TV'n måtte vi ta den på avbetaling. Men jeg vil si at den teknologiske utviklingen, den er jo svært, svært, svært bra.

GINA: Teknologien har forandret **alt**. Før sto du med bøtta og skrubben, så kom den vaske-maskinen hvor det var en sånn (viser med hånden hvordan en visp svinger tøyet rundt i trommelen) og nå, nå kan du bare trykke på knappene – og velge 'litt' eller 'mye' vask, og stille inn på alt mulig forskjellig. Det **er bra!** - Jeg har vært med fra man vasket for hånd. Se her a, se på henda mine, jeg har vaska for hånd. Og første støvsuger. Støvsuger fikk vi før krigen.

Intervjuer: men hva er det beste? Det viktigste teknologiske bidraget?

GINA: For meg som kvinne er det vaskemaskinen. Så kommer oppvaskmaskinen. Det er det viktigste for meg, av det tekniske.. **Meget viktig**. Det har spart meg for massevis av tid. Før hadde jeg **aldri** tid til noen ting. Fordi jeg alltid måtte noe - jeg var **aldri** ledig. Nå har jeg **masse** tid, jeg kan sette meg ned å lese, jeg kan sitte og fundere litt. Det er bra.

Intervjuer: Mens maskinen vasker.

GINA: **Mens maskinen vasker**. Det er vidunderlig!

² Tilsvarende godt under 300.000 i lønn og godt over 10.000 for TV'n i 2013 kroner.

GJERT: Jeg husker når jeg begynte å jobbe i industrien som nyutdannet ingeniør. Hadde man sterk-strøm-bakgrunn, som meg, så følte man fort man skulle være radioamatør for å følge med på alle de nye reguleringsteknikkene som kom. Man hadde regulering av hastigheter på både vekselstrøm- og likestrøms-motorer. Men den gangen, når noe ble erstattet av en ny teknikk – **kunne man følge med** på det. Men da man kom så langt at man begynte å snakke om små silisiumbrikker - he, he - store som en sukkerbit, som erstattet den gamle datamaskinen som dekket hele veggen, **da** begynte det å bli så spesialisert.... og det begynte å bli et problem å følge med. I dag har jeg havnet i den situasjonen at jeg ikke klarer å følge med på alt det nye som kommer når det gjelder data. Føler jeg lever i steinalderen i forhold til barna mine.

Intervjuer: Men det å bevege seg i disse markedene, hvis dere skal ha ny mobil eller ny TV, ny opptaker,

VILHELM: Men da har vi jo barn!

VERA: Det er ikke alltid de heller skjønner helt hva de skal ha.

VILHELM: Men de skjønner i hvert fall jævla mye mer enn meg, he he.

STINA: Jeg har ikke egne barn, men jeg fikk hjelp av noen ungdommer i familien når jeg kjøpte ny TV med flatskjerm. Og de hjelper meg med å stille inn apparatet, koble til og sånn.

SIGRID: Jeg måtte ha hjelp når jeg skulle kjøpe mobiltelefon. Uten ungdommen hadde vi ikke klart det.

GJERT: Mange gamle har problemer med korttidshukommelsen for å lære det nye. Mens ungene får det med seg når de vokser opp, med dataspill og mye annet. Mange på min alder, de har problem med å oppdatere seg på all den nye informasjonen.

Intervjuer: Men selv har du høy kompetanse rettet mot dette?

GJERT: Ja, jo. Men; nå snakker vi NANO-teknologi, og det er noe helt annet enn Jeg satt jo med min regnestav og kalkulerte og beregna. Så kunne jeg kanskje bruke en regnemaskin litt senere, men det var en mekanisk regnemaskin. Nå i dag sitter skoleungene med kalkulator, så de vet ikke hvordan de skal ta roten av en ting, eller – ja hvordan komme fram til det og det når de summerer. De har ikke peiling på om det skal være to eller fire nuller. De unge i dag er helt avhengig av kalkulator. De kan ikke regne for hånd selv. De kjenner ikke prosessene. Og dermed forstår de det ikke. **På en måte har folk blitt så avhengig av teknologien at det rett og slett har fordummet folk!**

Intervjuer: Har dere mobiltelefon?

SARA: Mobiltelefon klarer jeg ikke. Jeg vet ikke hvordan jeg skal bruke den. Jeg er ikke flink med teknologi.

VIGDIS: Jeg synes det var greit som det var, med fasttelefon, men mobil er også greit nok. Det kommer litt an på.

VILMA: Jeg har en ganske alminnelig enkel mobiltelefon. Jeg har den alltid med meg og kommer lett i forbindelse med folk. Hvor som helst jeg er. Jeg synes det er veldig greit med mobil og kan ikke tenke meg uten.

GUDRUN: Ungene mine fikk mobiltelefon før meg. Det gjorde de. Men nå synes jeg mobiltelefon kan være veldig greit. Det kan den.

VIGDIS: Mine barn sier, 'Ta med deg mobilen når du går i kjeller'n!' Jeg har greid å ramle ned trappen fra andre etasje en gang. Men jeg ramlet jo rett ned til fast-telefonen (Latter)!

Så gikk jeg på trynet inne i stuen forleden, nei nå begynner det å bli noen uker siden, og da tok jeg vel et ribb-bein eller no sånt no, men det var jo ikke noe forferdelig som skjedde.

Intervjuer: Men hadde du mobiltelefonen?

VIGDIS: Nei, ikke der og da. Men nå har jeg fått streng beskjed fra mine barn om å huske å ha på mobilen når jeg er hjemme. Jeg har den aldri med meg ut.

GRO (nikker mot Georg): Hvis han tar med telefonen når han går ned i garasjen, så kan jeg jo bare ringe... og likeledes når han skal ut, så sier jeg; 'nå tar du med telefonen'. 'Men jeg behøver ikke' sier han, nei 'det er ingen som behøver', svarer jeg, 'men den er grei å ha'. 'La oss si du treffer noen og blir en time senere, da kan du bare ringe.'

GEORG: Hvis jeg går ned i garasjen, og blir litt for lenge, så kommer Gro ned og ser etter om jeg er der. Jeg er jo ikke vant til sånn opp-passing.

Intervjuer: Har ikke du vært sammen med Gro nesten hele livet da?

GEORG: jo, men hun har ikke alltid vært så ekstrem som hun er blitt nå.

GJERT: Jeg mistet mobiltelefonen for et år siden, så satt jeg sammen med en kar som hadde fått en helt ny type – med sånn berøringsskjerm. Og vel, vel, ok, jeg lærer meg vel å bruke alt det der..... Så kjøpte jeg meg en sånn en. Og jeg ble **så frustrert, så forbanna**. Når jeg skulle trykke ned på tastene for å skrive noe, så måtte jeg sjekke på hver bokstav for fingern nådde jo tre bokstaver, så jeg visste jo ikke hvilken jeg traff. Og når jeg skulle gli med fingeren bortover skjermen så kom jeg borti ett eller annet. Det er flere som har klaget på akkurat det der. Jeg ble så forbanna at jeg gikk og kjøpte meg en sånn en i stedet (viser gammel type mobil) Den andre ligger hjemme.

VERA (til Vilhelm): Jeg husker vi kjøpte en mobiltelefon til deg som du ikke kunne bruke, og da gikk du selv ned i butikken og forklarte at; Jeg har **så store fingre**.

VILHELM: Når jeg slo tre, så slo jeg også seks, ikke sant, for det var alt for små knotter. Motorisk blir man litt dårligere med årene, ikke sant. Vi gjør jo det! Får dårligere motorikk. Jeg kjøpte en mobil på mandag'en og en på torsdag'en. Men den jeg kjøpte på mandag'en, den fikk et barnebarn på besøk som hadde ødelagt sin. 'Du kan få bestefar sin', sa jeg

VERA: Han var henrykt! (ler)

VILHELM: Så fikk jeg denne svære, og den ringer inn og ringer ut, og det holder i massevis for meg.

VERA: Jeg prioriterer heller ikke disse nyeste modellene, trenger ikke. Man er glad i de tingene man har, og når det fungerer, så skjønner jeg ikke hvorfor man skal fly og kjøpe nytt?

VILHELM: Hvis jeg får en mobil med så mye rart på... du blir redd'n vet du, den ligger som en.... Tør jeg å røre'n! He he.

VERA: Jeg **må** ikke ta bilder for eksempel. Og sende i hytt og pine, jeg må jo ikke det.

GUDMUND: Jeg stiller meg også spørsmålet, Gudmund, hvilket behov har du?

Jeg ringer, og sender mange sms'er – sånn fram og tilbake. Men jeg har ikke behov for å ta en masse bilder, ikke sant, har ikke behov for å vite om naboens katt. Jeg mener faktisk at når jeg sitter på trikken er en del av min opplevelse å høre lyder, at jeg kan se rundt omkring, ikke at jeg er stappfull i ørene av musikk som stenger alt annet ute. De unge går glipp av mye. Hvis jeg skulle gå rundt Maridalsvannet, ikke sant, så vil jeg ikke stenge lydene ute!

GEIR: Da er opplevelsen borte da.

GUDMUND: Ikke sant? Hørselen er jo også en del av opplevelsen. Det er musikk på min gamle mobil også. Jeg har jo ørepropper, men bruker det ikke.

GRO: Når folk – ungdom - sitter sånn (bøyer seg og taster vilt på imaginær mobil) så synes jeg det er helt forferdelig! Vi er ikke så 'important'. Når man begynner å bli 80-85 år, så kan vi bruke mobilen til telefoner og meldinger, resten kan vi ta på PC'n når vi kommer hjem. Det klarer seg for oss.

GUDRUN: Jeg har studert mennesker på bussen og trikken. Der sitter de og trykker i vei, og er helt borte vekk. Og noen står og snakker høyt. Første gang jeg hørte det, på vei hjem fra kveldsvakt, en dame som satt alene og pratet på bussen, lo og prata. Jeg tenkte, 'jöss har det rabla helt for henne?' Og plutselig så jeg at hun hadde sånn hands-free. Jeg har en gammel mobiltelefon som jeg ikke vil kvitte meg med.

GJERT: Jeg protesterte lenge mot mobiltelefon. Jeg var så forbanna på at uansett hvor jeg var henne så snakket folk i mobiltelefon. Ute eller i sammenkomster, til og med i begravelse, kom den tosken på. Nå har jeg vært nødt til å tilpasse meg dette sjøl. Men enda har jeg litt av disse motforestillingene.

GEIR: Jeg har faktisk mobil med sånn tutch-greie. Det forstår jeg omtrent halvparten av. Jeg bruker'n til å ringe med, og ta i mot samtaler. Det er det eneste jeg bruker den til.

Intervjuer: Så alle disse finessene på din mobiltelefon var bare tull...

GEIR: Bare tull, jeg bruker ikke no av det!!! (alle ler) Jeg gjør ikke det.

Intervjuer: Hvis dere skal ha ny TV, hva gjør dere da?

SARA: Sist kjøpte nevøen TV for meg. Jeg sa jeg ville ha Phillips, og det kjøpte han.

GUDRUN: Da går jeg fra butikk til butikk og ser på TV'r. Jeg har jo litt god tid nå. Så jeg går og ser meg rundt. Hva er det beste tilbudet, hvordan TV'ne er. Det står jo hundrevis av TV'r langs veggene i butikkene og blaffrer. Før var jo prisen et problem, men det er den ikke i dag.

VILHELM: Ny TV er ikke noe problem.

VERA: Det er ikke noe problem det. Det behøver vi ikke ha hjelp til, altså.

VILHELM: Da vet vi hva vi ønsker oss. Vet hva vil ha, hvilke stasjoner vi vil inn på, så det er ikke noe problem.

Intervjuer: Og koble den opp og,

VILHELM: ja, ja,

VERA: Vi må nok ha litt help til sånne ting,

VILHELM: Men ikke noe problem.

VILHELM: Man må være veldig ærlig når man skal gå å kjøpe. Du må ikke gå inn i en butikk og forsøke å lure den som skal ekspedere deg med at 'dette skjønner jeg'. Mye bedre å gå inn og si 'dette kan jeg overhodet ikke, kan du hjelpe meg?' Og da får du veldig allright service. Men hvis du forsøker å innbille dem at dette kan jeg, så kommer det så dårlig ut at det blir bare tull.

GUDRUN: Hvis jeg skulle ha ny TV, tror jeg at jeg hadde kjøpt meg en veldig Enkel TV. Som ikke har så mye sånn derre... For jeg vet, jeg har vært en del barnevakt for barnebarna, og de har masse fjernkontroller med masse knapper. Da jeg lar bare TV'n være av jeg. Jeg vil ha det enkelt, så jeg kan forstå det selv. Jeg har sittet mye hjemme alene om kvelden, og når jeg er alene kan jeg plukke ut de programmene har lyst til å se på.

VILMA: Jeg ser på Norge 1 og 2 jeg, punktum.

VIGDIS: Ja det gjør jeg også, jeg ser på tre også av og til, kommer helt an på programmet.

GEIR: Det er lett å **kjøpe** TV. Men jeg er avhengig av å ha noen til å installere den. For jeg forstår ikke et pip av de greiene der. Jeg kjøpte ny TV før jul, og da var det en jentunge - en fjorten, femten år tenker jeg hun er - hu bare sa; 'sånn og sånn og sånn', og dermed virka TV'n!

Intervjuer: Så du fikk en jentunge til å hjelpe deg med å installere TV'n?

GEIR: Ja, jeg forsto ikke et pip jeg! Ha ha ha.

VIDAR: Unge mennesker følger lettere med i disse markedene. Disse tingene er for kompliserte for gamle mennesker. Det er ikke det at vi ikke er interessert i dette.

VIBEKE bryter inn: Forleden satt han i telefonen for support hele dagen.

VIDAR: Dekoder'n til TV'n ble dårlig. Fikk hjelp fra RiksTV. Sånn nogenlunde.

GUDMUND: jeg kjøpte også ny TV før jul, med Blue Ray spiller, og samtidig ville jeg ha ny box. Ikke sant. Vi bor jo i Get-land. Jeg ville utvide kanaldelen. Vil ha premier leage og sport ekstra,... Jeg må jo innrømme at jeg sleit med innstallasjonene, men når jeg fikk den nye boksen, da sleit jeg enda mer. Jeg var faktisk uten TV i fire fem dager. For det var helg.

GEIR: he,he, du fikk ikke hjelp, he he?

GUDMUND: Nei, altså, jeg tok det på telefon med Get. Jeg måtte på baksiden av TV'n og av med brillene og på med lyskastere og lese bak på boksen, et tyve-sifra tall, som var altså så **smått**. Vi holdt på, og holdt på og holdt på! Så sa jeg: 'du er sikker på at dere har plassert meg i riktig sone? Uansett hva jeg gjør nå så kommer jeg opp i sone 2, jeg går ut fra at sone 2 er faen ikke Oslo, hvor er sone 1?', 'Oslo er sone 1' sa han? 'Men dere har satt meg i sone 2!' sa jeg, 'jeg får faen ikke inn noe....' Og så - 'Vent et øyeblikk' - og - Der var bildet. Da hadde jeg slitt i 28 timer!!

GEIR: Uff...

GUDMUND: men jeg fikk det til tilslutt.

VIGGO: Altså, jeg blir helt matt jeg. Jeg kjøpte ny TV til kona, hun satt stort sett på kjøkkenet etter at hun hadde ødelagt menisken sin før hun døde. Så hun satt der, og plutselig så sviktet TVn, og- det å få i gang den nye TV'n det var helt.... Det blir for teknisk for meg altså, Jeg har en sånn opptaker hjemme, CD opptaker og spiller, og jeg aner ikke hvordan, den var det bare kona som brukte. Hun hadde alle disse såpeseriene sine der.

Intervjuer: Men du fikk TV'n til å vikre?

VIGGO: Ja da, men jeg måtte ha hjelp av sønnen min.

GEIR: Før var det jo enkelt, da kunne man stille inn en TV sjøl, men nå må du jo nesten ha høyskolen for å stille inn en TV. Det er blitt vanskeligere, synes jeg i hvert fall.

VILHELM: Et av barnebarna våre spurte: 'Hva så du på TV da du var liten?' 'Vi hadde krysstall-radio vi, så det kan du bare glemme' svarte jeg. Men ellers så er det jo barnebarna våre som hjelper oss å komme videre her. Trenger vi hjelp, så har vi barnebarn som kommer og bare blrblrlblblopp, så er det gjort. Kona kan mer enn meg, jeg gidder ikke. Altså, jeg kan gå inn på PC'n, jeg kan sende penger og betale regninger, og jeg kan ta imot og sende mail, men der stopper det. Hun kan noe mer, men

VERA bryter inn: Vi har en stasjonær PC som vi bruker bestandig. Den står på hele dagen. Og jeg har fått meg en I-pad. Som jeg introduserer meg til! Hehe! Jaa, jeg er så glad i PC'n så jeg bruker ikke I-pad'en så veldig mye, men jeg vet at jeg kommer til å få behov for den.

Intervjuer: Dette markedet endrer seg hele tiden, så kompetansen må fornyes hele tiden.

VERA: Hele tiden.

VILHELM: Jeg gidder ikke lenger, det jeg kan, det kan jeg. Jeg har bodd i Amerika, så jeg har en del venner der borte, så jeg mailer dem, og jeg har nettbank. Henter penger og tar imot penger og ordner alt sånt no, men ellers...

VERA: Jeg prøver å følge med i svingene. Men jeg er ikke på Facebook, ikke på Twitter, ikke noe sånt, for det bryr vi oss rett og slett ikke om. Hadde jeg hatt barn i utlandet under utdanning, så ville jeg jo gått på – hva heter det nå – på Skype – vi har programmet, men har ikke brukt det enda, for vi har ikke hatt behovet. Når vi ikke ser behovet, så gidder vi ikke.

VIBEKE: Jeg har PC, men bruker den bare til å spille bridge.

VIDAR: Hun vil ikke lære mer.

VIBEKE: Men Vidar er veldig flink med data, ja det er han. Han har til og med egen hjemmeside.

Intervjuer: Egen hjemmeside?

VIDAR: Ja, jeg kjøpte et eget domene for noen år siden. Det må være 5-6 år siden, jeg har fornyet det en gang. Kjekt å ha, tenkte jeg. Tror jeg betalte 400 kroner for domenet. Der legger jeg ut bilder og ting, skriver om erfaringer fra krigen og sånn. Men jeg måtte ha litt hjelp av sønnen min til å sette opp siden.

GRO: Vi har PC, og vi bruker den. Jeg tror vi er ganske oppegående. Georg er veldig, veldig flink på PC'n. Han følger med. Han er i grunnen veldig 'handy-mann' han altså.

GEORG: Jeg følger jo med på det tekniske. Om noen år nå så er det bare – ikke en slank TV, men bare et ark som strøs over veggen, så utviklingen er jo skremmende... Altså det å følge med. Selv 40-50-åring, klarer nesten ikke henge med. Når du ser ungdommen i dag, hva de blir innpodet med fra de er to år. Det er skremmende.

GRO: Jeg synes Georg er veldig flink. Han følger med.

GEORG: Altså jeg er interessert.

VIKTOR: Det er vanskeligere for eldre mennesker å tilpasse seg, særlig fordi mye av tilpassningen får du gjennom skole og utdanning, og det er et langt tilbakelagt stadium. Så man må begynne å gå på kurs og lære sjøl og sånt.

GUDRUN: Jeg har alltid vegret meg for å holde på med data og sånt. Dette teknologiske markedet er veldig – det er helt.... Jeg har PC, men har aldri vært glad i den. Jeg fikk den av datteren min. Etter at faren var død, og boet var gjort opp, sa jeg på fleip til henne at; 'til jul så får vel jeg PC?'

Så kom jeg opp til henne, jeg ville registrere meg i Brønnøysund, for jeg ville ikke ha så mye telefonsalg på telefonen min. Da sa hun, 'bare kom og sett deg her, så gjør du det sjøl'. 'Nei', sa jeg, 'du vet jeg kan ikke noe med det'. 'Men det er din PC så du må lære deg det', sa hun. Så tok jeg undervisning her på senteret, hvordan jeg skulle gjøre alt. Det måtte jeg. Jeg betaler jo regninger på nettbanken og sånt, men likevel..

GUDMUND: Jeg sliter jo, sliter jo noe, ikke sant. Jeg har en PC, men den er svært lite i bruk. Men jeg skal kjøpe I-pad....

GEIR: Jeg har aldri satt mine bein i en PC noen gang. Det vil jeg ikke ha.

VIKTOR: Jeg slåss mye med denne PC'n og nettet. Den reagerer ikke på den måten jeg vil. Det blir mye kluss du må ha hjelp til. Det gir en frustrasjon.

VIGGO: Det er ikke et år siden en gang at jeg hadde vikariater ved universitetet i Oslo som prosjektøkonom, og jeg er relativt god på å bruke Excel regneark, for på universitetet er alt bygget opp på Excel. Og jeg har to sønner, som er relativt oppgående på dette. Så hvis det skjærer seg kan jeg få hjelp. Men jeg synes stadig vekk jeg får – på PC'n min at nå JAVA-oppdatering på java. Det er et helvete altså.

VIKTOR: Ja jeg kjenner igjen java-problemet. Så får du beskjed om at den skal oppgradere før du kan gå videre.

VIGGO: (irritert) Du ser ikke at den jobber en gang! Det irriterte meg noe så

VIKTOR: Ja, noen ganger får jeg lyst til å bruke samme metode på PC'n som vi behandla radioen med tidligere, gi den et spark for å få låt i den. He,he Men når du beskriver ditt fag og dine sønner, så er jo du i en privilegert særstilling.

VILMA: Jeg begynte med datamaskiner og sånt i 67. Hele mitt yrkesliv drev jeg med det. Så det er naturlig for meg. Det er naturlig for meg å skifte datamaskin hvert femte år.

Intervjuer: Kan du tenke deg hvordan det er for eldre som ikke har din kompetanse?

VILMA: Ja, jeg blir så sint på NRK, som sier at hvis du vil vite mer om dette så gå inn nettet der og der. Man er jo ikke tvunget til å ha en datamaskin! Jeg kan ikke begripe, jeg synes det er **uhøflig** jeg! Mange eldre er ikke på nett.

VIGDIS: Blant annet jeg, jeg kvittet meg med PC'n.

VILMA: Men du har hatt altså?

VIGDIS: Ja, men jeg brukte den ikke så mye etter hvert. Så den sendte jeg med noen av mine barn.

GINA: Jeg var utdannet programmerer i 79, og har selvfølgelig PC. Men jeg synes utviklingen går alt for rask. Vet ikke om det er hue mitt som ikke klarer følge med, eller om det skjer et eller annet som er **gæernt** i konkurranseracet. Når PC'r og mobiler får en masse forskjellige programmer, masse forskjellige størrelsen, og det ikke er kompatibelt, og alt det der. Jeg blir rett og slett **sint**. Av spekulasjonen. Så jeg er ikke no glad i det teknologiske markedet. Jeg har jobbet med data, så jeg forstår markedet. Men nå er det kommet så langt at til og med mobilen min – jeg har problemer med å bruke den! Men om det er min alder, eller om det er teknologien som gjør at kunnskapen ikke kan overføres når man får nye versjoner, jeg vet ikke. Hva skal jeg skippe, hva kan jeg bruke. Og det irriterer meg noe forferdelig. Men jeg ser at disse unge, de kommer jo inn i det med en gang. Selv om de ikke har datautdanning.

VIDAR: Det verste var når den gamle PC'n min kollapset og jeg måtte ha ny. Da fikk jeg det nye Windows-systemet. **Det var jo en helt annen logikk og helt umulig å fatte!** Jeg gikk tilbake i butikken for å få det gamle systemet som jeg kjente. Men det fikk jeg ikke. Det er spesielt vanskelig for eldre mennesker å lære et nytt system. Når jeg står fast – for eksempel hvis jeg skal flytte på bilder eller filer, og begynner å rote, ja, så ringer jeg barna og de guider meg over telefonen.

GINA: Jeg har jobbet på steder der folk Nektet å bruke PC, det var i 80-årene. De **ville ikke** sette seg inn i det. Selvfølgelig skjønner jeg det er vanskelig for mange eldre i dag. Stakkars mennesker, som skal bestille flybillett, en teaterbillett, eller skal et eller annet sted. De kommer jo ingen steder pga den fordømte PC'n som de må bruke. Eller trykktastene på telefonen – du må trykke masse numre, for å komme til et sted - så sier de; 'ja trykk for det og det valget', så får du høre masse – også trykke det og det hvis du skal ... Vanvittig, rett og slett vanvittig. For meg vanvittig. For de unge kanskje ikke, kanskje naturlig.

3.4 Bankmarkedet

Bankmarkedet har endret seg veldig fra dere var unge. Bruker dere nettbank?

VERA: Jeg gikk på nettbank med en gang den kom, for det synes jeg var kjempesmart. Men en gang snublet jeg i et komma, satte komma i stedet for punktum mellom kroner og øre som det var den gangen. Selvfølgelig tok jeg feil, og betalte hundre ganger mer enn jeg skulle.

Heldigvis var det ikke noe stort beløp, og jeg fikk det tilbake. Det er å prøve og feile altså. Ha, ha. Men det kan bli dyrt, ja.

GEORG: Vi betaler jo regninger på nett. Vi har PC altså, vi er ikke helt bak mål enda. (alle ler).

GRO: Vi får jo fakturaer da, på nettbanken.

VIDAR: Bankmarkedet har utviklet seg bra. Nettbank funker utmerket.

VIBEKE nikker mot Vidar: Han betaler regningene.

VIGDIS: Jeg bruker ikke nettbank.

SIGRID: Nettbank har jeg ikke vært borte i.

SARA: Jeg tror jeg har vært borte i det.

STINA: Hvis det er noe med datamaskin må jeg få hjelp av ungdommen.

GJERT: Jeg har nettbank, men så har jeg en samboer som **ikke** vil ha PC, så resultatet er at jeg sitter med et lite beløp på banken for å slippe gebyrer når jeg skal betale regninger. Det er helt vilt, men jeg kan ikke tvinge noen til å betale på nett som ikke vil.

Intervjuer: Hvorfor vil hun ikke?

GJERT: Nei, hun har sittet med PC i 20 år i en administrativ jobb, og holdt på med regnskap, og når hun var ferdig med det – så var hun ferdig. Hun er negativ til hele data-opplegget. Hun vil ikke ha PC i sitt hus. Punktum. Det jeg får høre er at, herregud, du i din alder har vel ikke behov for det der. Nå får du jaggju styre deg.

VILMA: Nå er det jo nesten sånn at **vi** burde hatt betaling fra banken. For de overlater jo til oss å gjøre alt mulig. Det synes jeg nesten de kunne betale oss for. Nå har ikke jeg brevgiro lenger, det koster jo. Nå har jeg nettbank og det er jo ikke så ille. Men jeg synes banken overlater utrolig mye til kundene.

VIGGO: Du kan jo ikke gå i banken og utføre vanlige banktjenester som man gjorde i gamle dager. Nå må du trekke nummerlapp, og sitte flere timer i kø tror jeg?

VIKTOR: En litt negativ konsekvens av digitaliseringen, det er at filialene – sett i en konkurransesituasjon – er blitt veldig kostbare for banken. Svea-bank er vel den eneste bank som fortsatt har en filosofi om at de skal ta vare på deg. Nordea for eksempel har jo lagt ned alt de har. For eldre mennesker betød filialen veldig mye. At de kunne gå inn og hadde en kontaktperson som de kjente. Nå blir du henvist til en som sitter i Nettbanken og Java (humre humre). Litt oppsummert, så har omstruktureringen av bankene med nedleggelse av filialer medført problemer særlig for eldre mennesker, som har vært mer avhengig av personlig kontakt.

GRO: Jeg synes det var koseligere når vi kunne gå inn i banken, og spørre om forskjellige ting. Det er det jo slutt med nå.

VIGGO: Eldre mennesker likte det nok bedre sånn som det var i gamle dager.

GEORG: Før var det bankfilial her nede. Så ble den nedlagt, så forsvant den på Sagene. Vi har jo Nydalen da, og automat her nede, så det går greit å ta ut penger.

GINA: Jeg synes det var mye bedre å gå i bankfilialen, selv om du måtte sitte å vente. Få øyekontakt, i stedet for å sitte og slå en massevis av tall, og får greie på at dette var feil, og så er du usikker på om du har gjort noe galt, om noen kommer inn og hacker deg. Det er **hackerne** jeg er redd for. Og når du skal betale noe med kredittkort eller bankkort, **livredd** for å oppgi galt nummer for hva du skal gjøre, og for reprimander – jeg liker det Overhodet ikke. Jeg betaler naturligvis regninger over nett. Selvfølgelig bruker jeg nettbanken. Men det er veldig usikkert. Nettet kan jo klapse sammen. Det er Hackerne, hackerne som gjør meg redd. Selve systemet kunne vel gått, hvis jeg ikke hadde vært redd for at noe skulle bli borte. Ja.

Intervjuer: Bruker dere bankkort?

GEIR: Jeg fikk sånt brev fra banken når jeg skulle ha ut trygda mi, der sto det at jeg måtte ha bankgreia- bankkort. Og så fikk jeg bankkort. Jeg har hverken positivt eller negativt å si om det jeg.

GUDMUND: Jeg har hatt lønn over bank relativ tidlig. Fra kort ble tilgjengelig, har jeg hatt det. Bruker det aktivt. Bruker nettbank av og til. Men jeg bruker avtalegiro på alt jeg kan

legge inn på avtalegiro. Det har også med at jeg reiser en del, så jeg slipper å rote med forfall. Jeg har også et Eurocard, også knytta til avtalegiro.

GEORG: Vi har vanlig bankkort. Men vi ergrer fletta av oss av de som bruker kort i butikken – de har ikke tyve kroner – ikke sant, altså den kommende slekten, de har jo ikke noe forhold til sedler sånn som vi har da. Sånn som når vi reiser til Grand Canaria, da har vi med oss penga på brøstet vi, for det å ta ut penger der nede det koster jo pr uttak, ikke sant.

GRO: 35 kroner for hvert uttak du tar der nede, da kan jeg like gjerne ta med penger herfra.

Intervjuer: Så dere er ikke så glad i bankkortet altså?

GRO: Jo da, bruker det

GEORG: når det er store summer.

GRO: Men jeg går ikke i butikken og handler for femti kroner og betaler med kort altså. Bare hvis det er over, la oss si tre fire hunder kroner, så bruker jeg bankkort.

GEIR: jeg bruker aldri bankkort i butikkene, jeg har kontanter i lomma, det synes jeg er best.

VIGDIS: Jeg bruker kontanter. Går i banken og tar ut et beløp og har det kontant i min lommebok. Og bruker det.

VILMA: Jeg bruker mest kort.

VIGDIS: Jeg bruker kort også, men mest, ja, ja, det er litt opp og ned da.

Intervjuer: Tenker dere over renter – at renten er bedre et sted enn et annet sted?

GEIR: Nei det har jeg ingen anelse om. Det har jeg aldri tenkt på.

GUDMUND: Det er marginalt.

GEIR: Jeg tror det jevner seg ut de greiene der.

GRO: Vi velger den banken som gir best rente.

GEORG: Ikke best, vi har K-bank, Nordea, som det heter i dag. Også har vi Obos da, som vi fører over til når vi får litt for mye.

GRO: Obos gir et kvart prosentpoeng mer i rente, så vi har alle sparepengene våre der.

Intervjuer: Har noen av dere byttet bank?

VIGGO: Jeg må jo si at jeg alltid har vært Kredittkassen-kunde. For far satt i representantskapet der, for mange år siden.

GUDMUND: Jeg har heller ikke byttet bank, bortsett fra landsdel. Fra Sparebanken på Nordøya til Sparebanken i oslo.

GEIR: Nei, jeg har ikke skiftet bank. Jeg har Postsparebanken.

GUDMUND: DnB i dag.

GEIR: DnB i dag ja. Jeg har ikke no speiselt forhold til den. Tar ut penger og. Har jo som sagt faktisk nettopp fått mitt første bankkort. Nå måtte jeg ha det liksom. Før var det kontant ut og inn.

VIGDIS: Jeg har byttet bank. Men det var bare tilfeldig.

Intervjuer: Fordi du fant ut at det var bedre betingelser...

VIGDIS: Nei, nei.

Intervjuer: Ville det betydd noe for deg, hvor gode betingelsene var?

VIGDIS: Neeei, jeg vet ikke hva jeg skal si. Jeg bruker ikke banken så mye.

Intervjuer: Men du har kanskje penger i banken?

VIGDIS: Ja da.

Intervjuer: Men hvis det er veldig mye bedre rente i en annen bank?

VIGDIS: Det er det sikkert noen ganger. Men akkurat de prosentene, jeg vet de har satt ned renten bittelittegrann nå, men det er greit nok. Jeg lar pengene være der jeg har dem.

Intervjuer: Hva hvis din bank ikke hadde filial her? Hva hadde du gjort da?

VIGDIS: Ja, så hadde jeg vel brukt en annen bank. Har brukt en annen bank før, det er vel greit nok.

GUDRUN: Jeg har jo byttet bank noen ganger.

Intervjuer: Fordi du fant en bank med bedre rente?

GUDRUN: Nei, det er vel omtrent like dyrt overalt. Det var vel ikke pga banken jeg bytta, hadde Dnb nord, men folkene som var i banken. De kunne være ordentlig ekle, slengte med

leppa, møte oss med sånn – manglende respekt. Det godtar ikke jeg. Så da bytta jeg bank. Og den banken jeg har nå er veldig allright.

VILMA: Jeg har Nordea. Og det har jeg hatt siden det het Kreditkassen. Bevare meg vel! Jeg har hatt den siden det var privatbank. **Det er bankene som skifter navn og ikke jeg som skifter bank.**

GINA: Jeg har hatt banken siden 1938. Men den har byttet navn hele veien, nå heter den Dnb, og det begynte med Aker sparebank. Hehe Det har vært mange, mange navn.

Intervjuer: Hva tenker dere om å ta forbrukslån?

GUDRUN: Når man var ung tenkte man kanskje på en annen måte. Skulle jeg ha ny TV eller noe sånt, så kjøpte jeg på avbetaling, og betalte litt hver måned. Det gikk også an. Det gjorde jeg med den første TV'n, men ellers har jeg helst spart til jeg kunne kjøpe det. Men jeg har hatt forbrukslån. Og det er jo sånne utrolige renter på det. Det er det. Det er sånn at en må jo klype seg selv i armen. Det er derfor det er så mange som er gjeldsslaver. Pga. alle disse kortene. Det er så lett å få et kort og gå og kjøpe ditt og datt. Bare dra kortet. Det er det.

GUDMUND: I dag tar jeg ikke ting på avbetaling. Jeg har jo bra pensjon, ikke sant. Medlem av Folketrygden, og tilleggspensjon har jeg betalt hele livet. Tidene har forandret seg. Det er jo slik at bankene slenger lånene etter deg. Jeg har noen i familien som har gått i fella. De har ikke bare tatt forbrukslån for å **kjøpe** ting. De har tatt forbrukslån for å **leve** av det. Altså, **øke levestandarden. Øke forbruket.** Det er også eldre som tar forbrukslån. For å rydde opp brukte jeg profesjonell hjelp – for at vedkommende – og han – jeg tror det er første gang på tredve år at han er gjeldsfri! Men det er klart at når du skal betale 28 prosent i rente på ting, da blir det dyre penger.

Intervjuer: men tror dere eldre i større grad enn yngre blir lurt til å ta sånne forbrukslån?

GUDRUN: Jeg tror ikke det. De eldre jeg har kjent, har vegret seg for å gjøre det. For du vet, de som har sånne kort, de bruker det igjen og igjen.

Intervjuer: Det å ta forbrukslån og det å kjøpe på avbetaling, ser du på det som to forskjellige ting?

GUDRUN: Ja, før, når du kjøpte på avbetaling, fikk du en regning, du skulle betale så og så mye. Og du fikk en oversikt over når, og hvor mye, du skulle betale. Og når du var ferdig, så var du ferdig. Men nå, hvis du har betalt med kredittkort, så er det klart til å bli brukt på nytt igjen når du har betalt ned noe – så derfor blir du aldri ferdig med de lånene. Det blir du ikke.

GINA: Jeg har fått en kreditt. Men jeg finner jo ikke noe ut av den.

Intervjuer: Du kjøper på kreditt?

GINA: Nei, jeg har fått en kreditt fordi jeg skal reise til Alaska. Så fikk jeg en kreditt på ført tusen, og gikk i banken for å finne ut når den skal – når jeg skal betale på den. Men man får jo ikke noen papirer på det, for det er jo... men sånne ting husker ikke jeg, og beklager, men jeg **misliker** sånne ting.

GEIR: Butikkene sier kjøp, kjøp, kjøp nå, og betal om seks måneder. Men jeg synes forbrukslån er en uting. Jeg vil heller spare. Skal jeg kjøpe en ting, sparer jeg heller først, til jeg har nok, også kjøper jeg det. Å ta noe på avbetaling, det har jeg ikke lyst til å gjøre.

GUDMUND: Når vi flytta tilbake til Nordøya bygde vi hus, vi som alle andre. Og det lånte vi selvsagt penger til. Og vi hadde familiær hjelp. Vi måtte ta det trinn for trinn. Men det var ikke slik at de løp etter deg med forbrukslån slik som de gjør i dag.

GRO: Vet du hva vi lærte, ganske tidlig?

Intervjuer: nei?

GRO: At vi **ikke** måtte utsette oss for gjeld. Så vi har spart først, så har vi kjøpt etterpå. Så vi har aldri hatt noe annet forhold til banken enn å spare for å ha penger i banken hvis det var noe. Vi har aldri lånt penger vi. Har aldri bedt om lån, for vi vet at vi har måttet spare selv. Vi har spart først og kjøpt etterpå.

Intervjuer: Hva synes dere om alle de som tar opp forbrukslån da, som kjøper først og sparer etterpå?

GRO: Å vi hadde vel fått magesår begge to, om vi hadde hatt en masse gjeld. Jeg tror nok det. Vi har aldri hatt gjeld, aldri utsatt oss for det.

Intervjuer: Å kjøpe på kreditt og sånn er ikke noe for dere?

GRO: Vel, vi kjøper bensin på kreditt som vi betaler en gang i måneden. NAF-ekstra, for da får en tredivet øre minus på liter'n på bensin. Det synes han (nikker mot mannen) er allright. Så det er det eneste kredittkortet vi har. Og det betaler vi en gang i måneden.

GEORG: Men det å låne ut forbrukslån, da tar bankene **skikkelig** med renter. Det ser vi jo, vi har jo denne NAF-ekstra. Nå hadde jeg en regning på bilen på toårig service, to tusen kroner som jeg betalte med NAF-kortet, og når vi får regning så står det at du må betale to hundre kroner, eller noe sånt, resten blir det så og så mange renter på. Men vi betaler alt cash med en gang vi da.

Intervjuer: Hva tenker dere om bankenes finansielle spareprodukter?

VILHELM: Jeg er ikke så dum at jeg tror jeg kan få ti prosent rente på penga mine om noen sier det, for det er det ingen som får.

Intervjuer: Men er det noen som har prøvd å fortelle deg det da?

VILHELM: Ja, det var en som forsøkte, men jeg sa bare Glem det! For det får du ikke. Jeg følger markedet – vi har et lite selskap kona og jeg som vi stiftet i sin tid, og der driver vi litt med aksjer og sånn, der føler jeg at jeg er helt ajour.

VIDAR: Jeg har brent meg to ganger på å kjøpe investeringsprodukter. Så det gjør jeg ikke mer. Vi tapte penger på noe revisor'n anbefalte. Investering i fiske-båter som skulle være helt opplagt lønnsomme, men vi tapte der også. Får jeg henvendelser nå, sier jeg blankt nei. Acta har vært på meg. (litt undrende:) Det rare var, at det virket på meg som om det var godt ment. Som om de trodde på det sjæl.

VIGGO: Jeg er premium kunde, så jeg har en rådgiver, og jeg er innkalt til et møte nå på mandag for å se på forskjellige spareplaner og alt. Jeg er økonom selv og min yngste sønn har en master i økonomi. Han har jobbet som aksjemekler og kraftmekler, så han har ganske god peiling. Dermed får jeg hjelp av han. 'Hva er vitsen med det møte der', sa han til meg. 'Har du noen planer om hva du skal gjøre de neste to-tre-fire fem årene du da?' Nei, altså jeg har en høyrente konto, det er veldig lav risiko.

VILHELM: Det mest typiske eksempelet er jo at telefonen ringer også sier jeg; 'Hallo'. 'Er det hos Fjell?' 'Ja'. 'Er det Vilhelm?' 'ja' 'Hei, Vilhelm nå skal du høre....' Det er liksom introduksjonen, og da legger jeg på røret.

Intervjuer: Ja, hva er det dette er for noe?

VILHELM: Det kan være plassering av pengene dine, kjøp av aksjer, salg av et eller annet. Men til å begynne med er det veldig høytidelig, og så får de vite at navnet stemmer, også sier de: 'Hei Vilhelm! Nå skal du høre!' Og jeg har vel aldri vært på 'Vilhelm' med noen som selger noe over telefon!

VERA: Det er ikke bare på telefon Vilhelm. Jeg vet jo at du har reagert på mange som har hatt penger, ikke sant, som er i seksti-sytti års alderen og spør, skal vi sette dette på ti år, på så og så høy rente. **Du vet da vel ikke om du lever om ti år!** Er det noen vits i å bure pengene dine inne i ti år? Bruk de når du har behov for det da, ikke sperr inn pengene der du får mest mulig rente, det er jo så....

VILHELM: Min 75 år gamle svigerinne som arvet to eller tre millioner kroner, ringte og spurte: 'Vilhelm skal jeg sette pengene på ti år?' Men jeg svarte: 'Men i helvete, har du ikke tenkt å bruke noen av pengene?' 'Jo,.... Ja', svarer hun. **'Men da må du ikke sperre dem på ti år!!!'** Jeg skal komme ned og prate med deg. Når du får sånne telefoner, bare legg på røret, ikke prat med sånt tøys!' Og det er seriøse banker som kommer med dette her, men de glemmer å se hvor gamle disse menneskene er.

Intervjuer: Ja, så du tror ikke at bankene....

VILHELM: Nei, vel, det kan jo være noen selgere...., men bankene som sådan tenker ikke sånn.

VERA: Vi vet om flere som mistet pengene sine under finanskrisen. De trodde at alle trær vokser inn i himmelen, også gikk de inn på prosjekter som det **luktet** av.

VILHELM: Det er riktig det.

VERA: Ikke sant? Så ikke tro du kan få ti prosent på pengene dine, da går det gærnt. Vi vet om flere som har gått fem på.

Intervjuer: Fordi de var gamle? Eller har det med andre ting å gjøre?

VERA: Mer at de ikke skjønnte hva de gjorde.

VILHELM: Også det at: **Man har en tendens når man blir gammel at man tror på det folk forteller deg. I stedet for å bruke hue selv.**

Intervjuer: Blir man mer naiv mener du?

VILHELM: Ja, ja, man gjør det. Også **tør man ikke si at man ikke skjønner det**, også sier man 'ja'. Og det er nok en del av de som har puttet pengene sine over i noe de aldri skulle rotet seg bort i. Men for vårt vedkommende skjer ikke det.

SARA: Jeg husker det var en som skulle gjøre noe med pengene mine. Men jeg sa at jeg ikke var interessert. Han fortsatte med at han skulle dele opp og ordne det alt sammen. Ja, ja, det er ok det, sa jeg, men det passer ikke.

Intervjuer: Så du sto imot?

SARA: Ja, det ble ingenting av. Hvis de ringer er jeg nokså avvisende. Nå får man bare holde på det man har, så lenge man lever. Jeg har gitt bort en god del til slektninger, da. Til arvinger. Jeg har ikke så veldig tillit til banken. Man vet jo ikke hvor lenge det varer. Banken **kan** gå konkurs. Jeg opplevde 1930-årene. I går sto det i avisen: 'Pass på pengene i banken'. Har lurt på om jeg skulle gjøre noe med pengene jeg har der, men vet ikke riktig hva jeg skal gjøre.

Intervjuer: Men du har ikke pengene dine liggende under madrassen?

SARA: Nei jeg har ikke det (ler), **nå** har jeg bare 8 kr liggende her. I kontanter. Ellers bruker jeg for det meste det bankkort. Får oppgjør fra banken en gang pr. måned, så betaler jeg.

VIKTOR: Som gammel bankmann selv må jeg si: Kontakten med banken er mye basert på tillit. På personlig tillit. Kunder – personkunder – de er opptatt av å ha et nært forhold til sin bank, at det er en gjensidig tillit som ligger der. Det at man da skal gå rundt å shoppe forskjellig finansielle produkter – det ødelegger – eller oppfattes i hvert fall – å ødelegge mye av tilliten. Det som har skjedd i bankhusene, er en endring fra at det var en sterk personlig kontakt, tillitskontakt, til at man senere har fått kommersialisering og mye innflytelse fra amerikanske investerings banker og amerikanske programmer. Nå er **lønnsomheten** et mye mer konkret mål enn å opprettholde kontakten og gjensidigheten. Så det har vært en endring i bankvesenet, og der kommer jo Røeggen saken med høyesterettsavgjørelsen nå, som veldig illustrerende. Ansatte i bank, har framfor å være rådgivere og opprettholde tilliten, blitt opptatt av hvor mye de klarer de å selge, hvor mye de klarer å bringe inn i fortjeneste til banken. Dette er en ny holdning. Dette er mye mer bankenes og de ansattes holdning i dag. Så har man også dette med at man skal ha et bankmarked i konkurranse med hverandre, som gjør at det lønner seg for kunden å shoppe rundt. Men jeg ville, hvis jeg for eksempel hadde hatt vesentlig med lån, så ville jeg være veldig betenkt med å begynne å shoppe rundt. Da mister jeg kontakten. Jeg vil heller betale en halv prosent mer og vite hvor jeg er henne, bli ivaretatt. Og det tror jeg nok er mye holdningen blant andre eldre også.

Intervjuer: Men betyr dette at du egentlig ville hatt banken sånn som den var før?

VIKTOR: I hvert fall mer sånn som den var før.

Intervjuer: Du mener at egentlig var bankene bedre før?

VIKTOR: Jeg vil heller si at det har gått for langt den andre veien. Det kom jo mye opp under denne oppseilingen som endte i Lehman Brothers bankens konkurs i 2008. Bankene har fått en mye mer målrettet profitt-organisering. Bankene har blitt salgsorganisasjoner mer enn vanlig utlåns og formidlings institusjoner.

GJERT: Banken gjør som markedskreftene ellers, vil tjene mest mulig, og sparer der det spares kan. Så de tvinger alle bankfilialene – der det var personlig service – til å legge ned. Den vanlige servicen fra bankene, den har blitt betydelig dårligere.

VIKTOR: Jeg tror faktisk at denne endringen har redusert tilliten til bankene, særlig nå med Røeggen saken. Jeg har lyst til å fortelle en liten historie: Jeg var faktisk med på oppryddingen etter **forrige** bankkrise.

VIGGO bryter inn: Jeg tapte 15 tusen på den jeg. (latter)

VIKTOR: Og svigermora mi ville ikke snakke med meg på lange tider, he he. Men, det var sånn at min far, kom og spurte meg om hva jeg synes han skulle gjøre med sparepengene sine, og jeg ga han noen gode råd da, hvorledes han burde gjøre dette. Så ser han på meg og sier – dette må jeg snakke med Lund om, sa han, det var hans kontaktmann i banken, he, he, og som rapporterte i fjerde linje, femte ledd under meg, hikst, hikst, latter. Jeg synes bare det illustrerer litt.

Intervjuer: For det var hans tillitsperson!

VIKTOR: Ja, der hadde han funnet en han hadde tillit til. All right, jeg var barnet hans, he, he, men det illustrerer forholdet den gangen. Så jeg måtte jo gratulere Lund da, med sin gode kundekontakt (latter).

3.5 Strøm og telefoni

Flinke forbrukere, sies det, skifter både strøm og teleleverandør til der det er billigst. Gjør dere?

VILMA: Der har ikke jeg vært flink.

VIGDIS: Ikke jeg heller.

SIGRID: Ikke jeg.

STINA: Og ikke jeg.

SARA: Nei. Jeg lar det stå til.

GINA: Nei, det er ikke mitt bord. Det er mannen min sitt. Han er veldig obs på hva det koster, men han he, he, er for treig til å bytte. He, he, han bytter ikke ut meg heller! Ha, ha ha!

VIGGO: Har faktisk tenkt på å bytte strøm, i og med at jeg har en sønn som har vært kraftmegler.

Intervjuer: Men ikke byttet?

VIGGO: Nei, jeg har ikke det... Det er det samme som med Telenor. Jeg er Telenor kunde. Og jeg er i følge en IT-konsulent en av de kundene Telenor trekker det meste de kan fra.

Intervjuer: Men du skifter ikke?

VIGGO: Nei, altså jeg ...jeg vet ikke hvor mye det...altså jeg **Gidder Ikke!** (Viktor: he,he he) sette meg så godt inn idet.

VIDAR: Vi har skiftet tele-leverandør flere ganger. Først Telenor så Tele2 så hadde vi både Telenor og Tele2, så Telenor. Fordi vi **måtte bytte**. Først skiftet vi fra Telenor fordi det var dårlig service og vanskelig å få brukerstøtte, så vi byttet til Tele2. Men så måtte vi flytte internett tilbake til Telenor fordi Tele2 ikke kunne levere. Tele2 kunne plutselig ikke levere internett, og så kunne de ikke levere service på mobil. Nå er alt tilbake til Telenor.

GJERT: Jeg har sjekket ut hvilken mobilleverandør som er billigst et par ganger. Skal ringe til den operatøren jeg har - Talk more - den er billig – men jeg betaler for mye! Skal skifte abonnement ikke leverandør.

GRO: Vi har samme abonnementet som vi har hatt bestandig vi.

GEORG: Nei, der har ikke jeg gjort noe særlig. Skifte og sånn. Vi har et vennepar, de skifter annen hver uke .

GRO: Ja, både telefon og strømleverandør. Jeg blir helt huggæern av de greiene. Så da betaler vi som det er. Vi har Canal Digital, med dekoder og sånn. Vel, vel, den ene har det tilbudet, og den andre har det. Men der er ikke jeg så nøye.

Intervjuer: Hva med å bytte telefonleverandør?

GRO: Nei, det har vi ikke noe forhold til. Vi betaler det det koster. Og ferdig med det. Men jeg har jo mobil abonnement, mens Georg har kontantkort, for det er jeg som ringer. He,he.

GEORG: Kontantkort blir billigere, jeg ringer så lite. Jeg er ingen viktig person, annet enn for Gro, jeg.

GUDMUND: Jeg er født på Nordøya, da var det Samvirkelaget – det heter Coop i dag, det var Sparebanken og det var Samvirke når det gjaldt forsikring, og vi hadde Arbeiderblad. Og så var det jo Telenor, det var jo ikke noe annet den gangen. Selv om jeg har skiftet bosted, har jeg vært lojal. Har ikke sett noen grunn til å holde på å **bytte hele tiden**. Telenor har vært greie med meg.

Intervjuer: Greie med deg?

GUDMUND: Ja, ja. De ringer meg opp, og så sier de: 'Nå tilbyr vi deg et abonnement som er tilpasset deg og den situasjonen du er i nå. Du betaler litt mye', har de sagt. For de vil gjerne beholde meg. Det mener jeg er bra kundeoppfølging.

Intervjuer: Ja, men, det er jo ikke sikkert det er billig sammenliknet med andre? Det kan jo hende det er dyrt. Eller? Tror du det er billig?

GUDMUND: Tja? Vet egentlig ikke. **Gidder ikke**. Mitt fokus er på helt andre markeder. Og så sørger jeg for at banken betaler alle regninger; husleie, kredittkort, strøm, strømleverandør, aviser, aftenposten, Alt går automatisk. Dette betaler jeg ti kroner i måneden for. Den LO-ordningen. Så hvorfor farsken skal jeg bry meg om det?

Intervjuer: Kollektive ordninger.....

GUDMUND: Det er helt topp!

GUDRUN: Jeg bytta strøm en gang. Det kom en sånn fra LO forbundet da, med bedre priser på strøm. Jeg sa jeg ville ha regning annen hver måned. Men jeg fikk først regninga etter et halvt år, så derfor sa jeg opp, og spurte om de hadde vanskelig for å holde en avtale. For avtalen var regning annenhver måned. Så gikk jeg tilbake til de jeg hadde før. Og **de var så**, ja de var **glad** for at jeg kom tilbake til dem!

Intervjuer: Men sammenliknet du priser da?

GUDRUN: Du vet når du får regning annen hver måned og de andre sender hvert halvår, så var det jo litt vanskelig å sammenlikne pris. For da måtte jeg gå flere måneder tilbake.

Intervjuer: men det finnes sider på nettet hvor du kan sammenligne og se hvor strømmen er billigst. Det har du ikke...

GUDRUN: nei det har jeg ikke gjort. Jeg er så godt fornøyd med de jeg har. Det er jeg.

VIDAR: Strømkalkulator er ikke interessant. Strøm er ikke den store utgiften. Vi handler for mer på Polet enn strøm. Vi har holdt oss til Hafslund, det funker bra. Får stadig tilbud fra andre, men bytter ikke. Har ikke tro på de som tilbyr billigere strøm. Det er bare lurendreier, når de får kunder, er det ikke billig lenger.

VILHELM: Vi følger ikke med i det markedet der i det hele tatt.

VERA: Nei. Vi **gidder ikke**. For å si det rett ut.

VILHELM: Men vi er veldig glad for at en av sønnene våre er ajour. ' du fattern, nå skifter du sånn, for du betaler for mye'. Ja, så vi har skiftet et par ganger ja. Hvis jeg tjener en krone på det, så blåser jeg i det, men tjener jeg ti, kan det være noe helt annet. Vi er kanskje litt bortskjemte, for vi har så god råd.

GEIR: Jeg har skifta strøm!

Intervjuer: Det har du gjort!

GEIR: ja.

Intervjuer: Og spart penger på det?

GEIR: Ja, jeg regner med at jeg har spart litte grann, men ikke så veldig mye. Hadde Hafslund før da, de er jo de dyreste du kan ha, og nå har jeg Fjordkraft, og det er litt rimeligere, mye billigere forresten.

Intervjuer: Hvordan gikk du frem når du skiftet strøm?

GEIR: Det var Fjordkraft som ringte meg, og da fant jeg ut at det var like greit å skifte.

GUDMUND: Altså, vi blir jo **plaga** av folk som løper etter oss og spør om hvilken strømleverandør vi har. Og om vi er på Youngstorget, i Torggata, eller på Meny,

GEIR: Eller så ringer de.

GUDMUND: Vi har Industrienergi med forbund. Og det er også Fjordkraft.

Intervjuer: Du får energi også gjennom LO du altså? Du får, he, he, he, det meste gjennom LO du?

GUDMUND: Ikke kvinnfolk!!! Ha, ha, ha!

GEIR: Å, det hender vel det også tenker jeg!! Ja, ja, ja! Ha, ha, ha!

Intervjuer: Men sjekker dere regningene når de kommer?

VILHELM og VERA: Å ja. Det er klart!

VILHELM: Men vi bare ser hvordan regningen ser ut, og om det stemmer sånn nogenlunde, sitter ikke og regner. Vi vil benytte tiden til noe annet enn det der.

SIGRID: Ja, jeg sjekker jo om strømgregningen er omtrent som måneden før.

VIKTOR: Jeg har tre fakturaer liggende hjemme nå, som jeg vil sjekke litt nærmere.

VIGGO: jeg er ganske flink til å sjekke regningene. Det må jeg si. For jeg får regningene mine på e-post.

VIKTOR: Jeg vil tilføye, det renner inn fakturaer som ofte er vanskelige å forstå- fra Get, fra TV2 fra Canal Digital, fra Hafslund, med innfløkte oppsett, bare avlesningene fra Hafslund, de skal ha for nett og for forbruk. Det er et hav av papirer du skal følge med på og prøve finne ut.

Intervjuer: Og hvis dere oppdager at noe er feil, hva gjør dere da?

VIGGO: Da tar jeg kontakt.

VIKTOR: Tar kontakt, men det blir ofte – man kommer inn i en tung byråkratisk behandling.

VIGGO: Nei altså, jeg klarer ikke sjekke for eksempel Hafslund nett regninger om de er korrekte.

VIKTOR: Nettopp!

VIGGO: Det er **plent umulig**. Jeg prøver å lese av den første hver måned, og sender inn på nett måle-standen, også får jeg en prøveavregning, og det er ikke alltid den stemmer på krona, men det er bagatellmessig.

VILMA: Jeg synes jo det er rart at nettleien alltid er mye dyrere enn forbruket.

Intervjuer: Ja du sjekker regningen altså?

VILMA: Om jeg gjør! Det gjør jeg vel! Jeg ser jo på sluttsummen, den vet jeg omtrent hva skal bli. Men der er det alltid slik at nettleien faktisk er enten akkurat like høy, eller høyere enn strømmen. Det synes jeg er rart. Men jeg har ikke gjort noe med det. Jeg synes det har vært rart.

Intervjuer: Du synes det er rart, og så betaler du – på nett.

VILMA: Ja.

SARA: Jeg undersøker om det er noe eksepsjonelt. Ser gjennom regningene. Mobiltelefonen f. eks. som jeg nesten ikke bruker. Hvis jeg ser noe som ikke er helt som jeg tror det skal, så lurere jeg litt, men så tenker jeg at hvis jeg lager noe trøbbel her, så blir det bare tull av det, og så betaler jeg heller og holder kjeft.

VIGDIS: Jeg har stort sett sendt regningene til barna mine som har ordnet det for meg.

Intervjuer: Så du har out-source't telefon og strøm.

VIGDIS: Ja, bortsett fra at jeg er nokså lite utagerende på akkurat det der. Jeg bruker ikke så mye på sånne ting. Ikke har jeg I-pad og PC'n har jeg gitt fra meg.

VILMA: Jeg sparer strøm fordi jeg liker å ha det relativt kaldt, mine barn mener at jeg har det altfor kaldt. Og på badet mitt, der går en radio på når jeg tenner lyset,

Intervjuer: Så smart, har du funnet det på selv?

VILMA: Ja, jeg har det, jeg satte jo bare radioen på, også koplet jeg stikk-kontakten slik at når jeg slo på lyset, så kom radioen på.

Intervjuer: Genialt!

VILMA: Ja, jeg synes det er fint!

VIGDIS: Jeg slår lyset på og av. Det jo ikke noe vits i å overbruke strøm synes jeg.

Intervjuer: For å spare miljø eller penger?

VIGDIS: Nei, **det er bare en gammel vane – jeg tror jeg er oppdratt slik.**

3.6 Reise og transport

Hvordan er kommunikasjonen nå i forhold til da dere var unge?

VIGGO: Da vi var unge var det konduktører, med billetter og greier. Jeg synes det var hyggelig jeg! Jeg hadde klippekort når jeg var guttunge. Da var det de gamle trikkene. Som bare gikk til Nasjonalteateret. Da jeg vokste opp i hvert fall.

VIKTOR: Det stemmer det.

VIGGO: Det er kommet mange nye stasjoner, Storo og..., så akkurat den biten er blitt bedre. Men det er jo helt katastrofalt med disse italienske trikkene som går i byen, som skal skrapes. De var jo for tunge i første omgang, og det visste man helt fra starten av.

VIKTOR: De gamle trikkene de gikk de! Trikkene gikk mer i rute, ikke sånn som nå. Nå kan du bli kastet av trikken midt i rushen fordi de ikke har nok trikker, og du blir stablet inn på en halv plass i en buss... Det er plagsomt for eldre.

VIGGO: Men T-banen er blitt virkelig bra – det er jo seks vogner på de fleste avganger, der synes jeg det vanligvis er god plass.

STINA: Der vi bor er det greit med busser, de går ganske ofte. Det som irriterer oss er at vi ikke har noe reisebyrå lenger. Vi kan for eksempel ikke dra ut på flyplassen og kjøpe flybillett. Man må kjøpe på nettet.

SIGRID: Og da må vi ha hjelp av ungdommen.

GEORG: Der vi etablerte oss, var det en kjøpmann som holdt oppe lenger fordi det var vanskelig for de som jobbet i byen å få busser, transport fra sentrum og hjem på Grorud innen vanlig stengetid. Transport var vanskelig den gangen.

Intervjuer: og man hadde ikke bil kanskje?

GRO: Ingen hadde det. Det var jo kjøpetillatelse for bil. Den ble først opphevet 1.1.61, og da hadde vi stått på liste hos Harald A Møller, så vi fikk vår første Folkevogn 24.februar 1961. Den kostet 13.825 kroner. (Georg humrer) Og det hadde vi spart. Vi hadde fått for oss det, at noen gammel bil det skulle vi ikke ha, vi skulle spare, så vi fikk ny.

VIDAR: I dag er de fleste småbutikkene lagt ned, så for å handle inn på kjøpesentrene i dag er man **Avhengig** av bil.

Intervjuer: Ja, hva gjør man nå hvis man skal handle og ikke har bil?

GINA: Da må du ta buss, og da må man handle litt og litt etter hvert. Men aller helst bør man jo kjenne en eller annen som har bil.

VIGDIS: Jeg har ikke bil lenger, jeg har kjørt bil i femti år, men ga fra meg bilen for ett år siden.

Intervjuer: Hvordan var det?

VIGDIS: Det var all right det, bare – nå har jeg tenkt å slutte å kjøre, før det skjer noe. For jeg regner med at man ikke er like observant når man er nitti, som når man er yngre.

Intervjuer: Men har det å slutte å kjøre bil vært en stor overgang for deg?

VIGDIS: Ja, jeg merker det. Men det er greit nok. Jeg har innstilt meg på det.

VILMA: Også er det utrolig mye drosjer man kan ta, når du ikke har bil mener jeg.

Intervjuer: Gjør dere det da?

VIGDIS: Nei, jeg er ikke så begeistret for drosje, men mine barn sier; 'mor ta en drosje da'. 'Nei, det har jeg ikke interesse av', sier jeg, 'jeg kan ta trikken så lenge det passer.' Jeg skjønner ikke poenget. Har jeg tid til å ta trikken, så ser jeg ikke noen grunn til ikke å ta trikken egentlig.

VILMA: Jeg har hatt et operert kne, så i vinter har jeg tatt enormt med drosjer. Veldig greit.

GEIR: Jeg tar sjeldent taxi. Det hender hvis jeg skal på sykehuset, kontroller og sånt, for jeg har problemer med beina, å gå. Så da tar jeg taxi opp og ned. Det er de eneste gangene jeg bruker taxi. Ellers så tar jeg trikken eller går. Men jeg holder meg her i nærheten, etter at jeg har blitt så gæern i beina. Så taxi bruker jeg lite.

GUDRUN: Jeg tar taxi veldig, veldig sjeldent. Jeg har i grunnen ikke behov for å ta taxi. Holder meg til offentlige fremkomstmidler. Jeg har månedskort jeg. Honnør-månedskort. Jeg synes det er veldig greit å ta buss eller trikk eller T-bane eller hva det måtte være.

SARA: Jeg tar drosje av og til. Men jeg synes det er OK å ta buss. Jeg hadde følt meg helt idiot hvis jeg ikke kunne klare å ta bussen. Man må klare såpass. På søndagene, hvis jeg skal kjøpe frukt eller blomster, tar jeg bussen to holdeplasser mot byen for å gå i butikken der nede, som er åpen.

Intervjuer: Du og rullator'n.

SARA: Ja, jeg og rullator'n. Vanligvis går jeg på bussen foran, og betaler med kortet. Og bussen venter til jeg har satt meg. Jeg parker rullator'n tvers over der man kommer inn. Jeg kan ta den med i drosjen, og hvorsomhelst. Koster ingen ting ekstra. Men du må jo kunne beherske den. På trikken, der er det veldig høye steg, da må jeg ha hjelp. Jeg vet ikke hvordan det hadde gått med rullator på fly og sånn. For den måtte vel sjekkes inn på forhånd.

GUDMUND: jeg bruker taxi noe. Reiser en del og, litt sene kvelder, og ute på et eller annet arrangement, da tar jeg taxi hjem. Jeg har forhåndsbestillinger til taxi liggende inne på mobilen – jeg bruker, ikke helt konsekvent, men 80 prosent: Oslo taxi. Fordi de er veldig ryddige og blant de billigste. Men ellers har jeg Ruter og Honnør.

VIKTOR: Jeg har fulgt oppfordringen om å bruke offentlig kommunikasjon. Og jeg må si det var et sjokk. Det er jo bare annenhver trikk som går! Så går det buss for trikk innimellom. Overfylte busser. Du kan si at selve denne offentlige kommunikasjonen, som vi oppfordres til å benytte, den er, slik jeg har fått føling med, **veldig** lite tilfredsstillende, og særlig for eldre mennesker.

VIGGO: Det er jeg Helt enig i. Helt enig. Jeg går i sånn sorg gruppe, og da bruker jeg én time på å komme dit. Først bussen ned til Majorstuen, og så T-banen fra majorstuen til Tøyen. Nå går alle T-banene om Tøyen, så det er sentralt. Det kunne vært verre.

Intervjuer: Å kjøpe billetter på disse nye automatene er det noe problem for eldre?

VIGGO: Ja, jeg hadde store problemer med det, til å begynne med. Jeg var på Narvesenkiosken rett over gaten her, og sa jeg skulle ha honør - for 200 kroner – og fikk et sånt kort som jeg skal legges oppå.... og jeg strevde med disse flexikort-automaten og ..greier og greier.

VIKTOR: Prøvde du putte det inn i flexi-maskinen, he, he?

VIGGO: Ja da, ha, ha. Men nå er det egentlig ganske greit. Jeg ser relativt godt, og da ser jeg hvor mye jeg har igjen på kortet.

VIBEKE: Jeg har jo endelig vendt meg til det nye systemet, men jeg er jo gammel – og når jeg kommer inn på bussen med solbriller og bruker kortet, så ser jeg ikke hvor mye jeg har igjen.

VIKTOR: Hvis du ser litt dårlig, da er du hjelpeløs altså. I begynnelsen synes jeg det var tuklete, før synes jeg det var greiere med flexikort – fikk det stemplet. For det hender jeg er i tvil om jeg har betalt eller ikke, når jeg bruker disse nye kortene som du bare stryker over.

VIGGO: Du skal høre et sånt lite blopp, heh! Men jeg må fortelle, jeg trente veldig mye på Ullevål stadion, og så skulle jeg ta trikken ned – og jeg har alltid hatt firmabil, så jeg har alltid kjørt bil. Men så tenkte jeg at nå skal jeg jaggumeg ta trikken ned til Majorstuen. Tror jeg skulle ned å ha en øl eller no sånt no. Og så løp jeg som gal for å rekke trikken vet du. Men når jeg kom til billettautomaten ante jeg ikke hva jeg skulle gjøre! Så jeg ble bare stående der, og trikken gikk! Da tok jeg en drosje, he he he.

GEORG: Vi var jo i København, med yngre mennesker enn oss, vi skulle ha togbillett ut til Kastrup,

GRO: og der var det jo bare automat, 'å gud vi kan ikke' sa de. 'Vent et øyeblikk, vi må jo først lese hva det står for noe. Kan skjønne vi skal få billett så lenge vi forstår hva det står her.' Det gikk det óg.

VIBEKE: Jeg får ikke til å kjøpe billetter til toget på disse automatene, det gjør jeg ikke. Men har fått hjelp av andre som står der.

VIDAR avbryter: Ja sånn som i Berlin, da de stjal alle pengene – tok hele lommeboken din med mange hundre Euro.

VIBEKE: Litt vår egen naivitet og dumhet å gjøre – og gjerrighet. Vi kunne jo tatt en drosje.

GRO: Vi har jo råd til å ta drosje. Men for eksempel når vi har tatt Kiel-fergen, så tar vi sporveisbussen fra Color Line inn til Jernbanetorget, skifter og tar trikken videre opp hit. Med all bagasjen. Det er Georg i et nøtteskall.

GEORG: Det er meg i et nøtteskall.

GRO: Han tar ikke drosje. For meg spiller det ingen rolle om jeg tar trikk eller buss. Men er jeg alene ute, så tar jeg drosje hjem om kvelden. Og det vet han at jeg gjør. For jeg vil ikke komme hjem i mørket her.

GEORG: Eller så henter jeg da. Ja, jeg må jo le av meg selv. Jeg er **så innpoda**. Plutselig tenker jeg, **hvorfor fanken skal ikke jeg ta drosje?** kjøpe noe...? Vi har jo penger!

GRO: Men vi er sånn! Og han er verre enn meg.

GEORG: Jeg er ikke gjerrig sånn direkte. For nå var det en niese som plutselig hadde litt dårlig råd og bilen måtte på verksted. Da betalte jeg hele dritten. Men de skal hente oss på Gardermoen når vi kommer hjem fra Grand Canaria i november måned. Men – ha, ha - de får jo penger for å hente oss også da!

Intervjuer: Nå reiser dere dit dere vil?

GEORG: Det vi orker. Det skal pakkes, det skal forberedes. Der er hun veldig flink, med papirer og alt sånt. Så skal vi reise, og så skal vi komme hjem, så skal alt vaskes. Nå er vi nettopp tilbake fra Kiel, en impulsgreie. Og om en måned drar vi en uke til Rhodos. Også har vi lyst til å reise til Lofoten, og fem uker på Gran Canaria. Og jeg har lyst til å reise til Svalbard i februar, men der får jeg ikke med meg kona.

GRO: Men du kan reise alene.

GEORG: Ja, det kan jeg.

VIBEKE: Det har blitt mye billigere å reise med fly. Tilbudet har vokst kolossalt.

VIGGO: Det vanskeligste markedet for meg, er reiser. Jeg har lyst til å reise, men jeg får nerver av tanken på å reise alene. Jeg kunne godt tenke meg et sånt 6-7 dagers cruise i Middelhavet eller Adriaterhavet. Men det er en ting jeg har store problemer med ...Kleskode! Hva er kleskoden på en sånn reise? Når man skal spise middag for eksempel? Og hvor mye ekstra må jeg betale som er ensom? Altså. Det eneste fornuftige jeg har klart å få gjort er å fornye passet mitt. Det har jeg gjort for en måneds tid siden.

3.7 Veldedighet og svindel

Har dere vært utsatt for spørsmål om veldedighet gjennom telefonsalg, eller i brevs form?

VIBEKE: De har sluttet å ringe. Men det er veldig mange tiggerbrev. Masse tiggerbrev. Jeg gir gjerne til Frelsesarmeen og han gir til Redningsselskapet.

VIDAR: Når man først gir, får man nye brev. Allergi-greia, Blinde-greia. Også alle julekortene. Julekort med giro. Da tar vi julekort og giro og kaster i søpla, men kona vil gjerne returnere kortene hun da.

VIBEKE: Det er mange som bruker kortene uten å betale for dem. Det hadde ikke jeg hatt samvittighet til.

GRO: Det som kommer med faktura sender vi tilbake.

GEORG: At de sender ut sånt synes vi er litt usmakelig. De burde jo ha henvendt seg og spurt.

GRO: Før kunne vi betalt litt, men har sluttet med det. Jeg er ikke noe glad i det.

VILMA: Man behøver ikke betale, behøver ikke svare. Og det gjør jeg ikke heller.

VIGDIS: Ikke jeg heller.

STINA: Jeg svarer aldri på slike telefoner, jeg bare legger på.

SIGRID: Har fått noen tiggerbrev, uten å svare.

GUDRUN: Men altså, det var noen som ringte om et stort Afrika-prosjekt. Jeg så liksom vedkommende sitte der med en tåre i det ene øyet, mens faenskapen lyse ut av det andre. Liksom... 'Ååå kjære Gudrun, du som er så snill å hjelpe, ååååå', Da svarte jeg; 'Beklager å måtte skuffe deg, men jeg har aldri hjulpet dere'. Men de ringte igjen og igjen og igjen. De var verst av alle. Men etter at jeg fikk reservert meg, er det ingen som ringer. Og det er **vel-dig** alright. Det er det.

GEIR: Til meg ringer de rett som det er og spør om jeg vil kjøpe lodder til ditt og datt. Har vært med noen ganger og kjøpt til Blindeforbundet og sånt. Og kreftgreia en gang i mellom. Men ofte sier jeg, 'nei jeg har ikke penger til det, jeg har ikke råd' sier jeg. Hvis de fortsetter å bable, så bare; 'Nei nå har jeg ikke tid til å prate med deg', og så legger jeg på.

GUDMUND: Jeg har valgt; gjennom en ti-tolv-fjorten år, å trekkes hver måned til Kreftforeningen. Og Nasjonalforeningen for Folkehelse, og Helselaget, uten at det er de store summene altså.

GEIR: Det gjør jeg jeg også.

VERA: Vi støtter veldig mange forskjellige organisasjoner som driver veldedighet, alle disse skikkelige organisasjonene; Redd barna, Amnesty, Leger uten grenser, alt sånt. Munn og fotmalere, har vi alltid hatt litt svakhet for, og da får du jo en ny pakke hver jul, ikke sant, med giro, også betaler du den. Selv om vi ikke har bedt om å få det produktet, så gjør vi det.

VILHELM: Vi synes vi har det så godt selv at vi forsøker å bidra litt. Men vi gir for eksempel aldri noe til tiggere på gaten.

VERA: Med tiggere, så er det heller sånn at vi kjøper =Oslo. Den kjøper vi, så går vi forbi de andre.

GRO: Vi gir heller til noen spesielle. Vi samler opp, og gir til jul. Kreft-saken og hjertesaken er veldig ok for oss. Og en annen ting: Vi er medlem av Prostata foreningen og Røde kors og sånt. Der er det kontingent, og det betaler vi. Men skolebarna som selger kake nede i butikkene her, de skal på skoleturer eller noe sånt noe,

GEORG: da er vi skeptiske.

GRO: Ja.

GEORG: Og sånne telefoner,

GRO: det gir vi ikke til.

VILMA: Jeg har jo fått sånne telefoner, men da svarer jeg bare at jeg ikke er interessert.

VIGDIS: Ja der er jeg enig med deg.

GRO: og hvis det er noen som ringer og snakker engelsk, så sier jeg 'sorry, men jeg skjønner ikke hva du sier'.

GEORG: Vi avviser alt.

GINA: He, he, he, '**helvete faen hold dere vekk**', svarer jeg. Så hyggelig er jeg. Og det mener jeg. De får aldri noe av meg på telefonen. De kan komme med et brev, og da kan jeg verifisere det, eller ikke.

Intervjuer: Men på telefon er det Nix?

GINA: Ja, jeg **hater** det. Fikk en sånn telefon i dag, og da skrek jeg ut de ordne jeg har lært meg.

Intervjuer: Men hvorfor reserverer du deg ikke mot telefonsalg i Brønnøysund?

GINA: Ja, jeg bør gjøre det, men har ikke fått gjort det.

GUDMUND: Jeg har registrert meg i Brønnøysund.

GUDRUN: Jeg var veldig utsatt for telefonsalg. Jeg kunne få ti telefoner om dagen, og da var jeg på kokepunktet. Brølte og skreik i telefonen. Oppførte meg som et herk. Men etter at jeg fikk reservert meg så sier jeg rolig; 'men jeg har reservert meg. Så hvis du ringer en gang til må du være klar over at da går jeg til politiet og anmelder deg'. For det kan du gjøre. Og da kan de få store bøter.

Intervjuer: Har dere i løpet av det siste året blitt forsøkt lurt eller svindlet i forbindelse med telefonsalg, eller fått tilsendt produkter dere ikke har bedt om?

VIDAR: Ikke direkte svindlet kanskje, men man blir lurt til komme på sånne lister. F.eks. på Ica får man fordeler hvis man oppgir mobilnummer og adresse. Dermed får man hauger med

reklame. Og vi kjøpte øyendråper på nett fra England – Nå kommer masse reklame på inter-
nett – forferdelig mye. Ikke lett å bli kvitt tror jeg.

GJERT: Har ikke akkurat vært utsatt for svindel, men jeg har vært dumsnill, ikke hatt nok
erfaring til å stille spørsmål, ja det har jeg betalt for.

GRO (til Georg): Jeg tror du kjøpte en bok en gang, over telefon. Et blad var det, kostet nitti
kroner eller noe sånt.

GEORG: Ja, jo, det var et seriøst et dansk blad.

GRO: Så kom det et nytt blad hver måned. Etter en stund sa vi det opp. Og da det likevel
fortsatte, returnerte vi det. Da truet de med inkasso. Et dansk selskap. Et fotoblad. Men jeg
har jo jobbet i en inkasso-avdeling i mange år, så ja, jeg visste godt hva jeg skulle gjøre jeg.
Til slutt bare ringte jeg. Og jeg har lært meg, vil du oppnå noe, er det bare å spørre etter sje-
fen. Nå svarer vi bare 'nei' med en gang. 'Beklager, men vi har blitt lurt en gang før. Vi kjø-
per ingen ting'. Vi vil ikke ha trøbbel, så vi sier bare 'nei'.

VERA: Ha, ha, ha, husker du den teppe-selgeren Wilhelm? Du holdt på å gå på du!

VILHELM: Ja, men jeg kom fint unna! Han ringte på, og; 'Er det dai, Vilham, hosker do mai,
do har kjøpt hos mai for trediva år siden,do skal få gave av meg'. 'Å ja?' sa jeg, og litt
fram og tilbake, men til slutt sier jeg, 'Ja, du vet vel at jeg er politimann?' da sa det 'klikk',
og ut av vinduet så jeg en bil som bare vuuuuuipp som forsvant.

VERA: Ååååå som vi lo!

GEIR: Det hender det har kommet telefon fra london der folk snakker jævla dårlig engelsk
osv, ...Da er det helt konsekvent 'nei'.

GRO: Jeg vet ikke jeg, jeg har ikke hørt om noen som har blitt **alvorlig**
svindlet, altså. Det har jeg ikke. Av våre gamle venner.

GEORG: Men du kan si at vi har en viss trygghet, Gro og jeg, fordi vi er to. Enker og single
har behov for å høre en stemme, og kanskje av den grunn bli litt mer ettergivende for å ha en
kontakt med mennesker. Men det behovet har ikke vi. Og som sådan er vi veldig heldige som
får lov å være to.

VILHELM: **Men eldre som gruppe Er mye lettere å lure. Det mener jeg. Og særlig da de
som er enslige.**

VERA: **Ja, som kanskje synes det er hyggelig at noen bryr seg.** Hvis du skjønner? De kan
jo misforstå det helt, og tro at dette er folk som vil dem vel.

VILHELM: Fordi vi er to har vi en viss trygghetsfølelse. Det er først og fremst enslige som
blir lurt. Og det har nok med behovet for å kommunisere med noen. De sitter jo aleine. Dette
er nettopp eldresenteret veldig opptatt av, få folk til å komme dit og treffe andre og få en
livskvalitet som gjør at man føler seg trygg. Der har du mange rundt deg, som du kan prate
med, snakke med. På eldresenteret er det folk som kommer nesten hver eneste dag, så sitter
de sammen og prater, eller ikke prater. Bare er der. Og føler trygghet.

GINA: Selvfølgelig er man utsatt for svindel. Fordi man er godtroende og sånne ting. Jeg går
ut fra at eldre er mer utsatt for svindel.

Intervjuer: Blir mer godtroende med alderen? Eller er de..

GINA: Altså; alle søker jo oppmerksomhet. Og svindlerne er vel de som er mest utspekulerte
og flinke til å gi deg oppmerksomhet. Og på det psykologiske planet, er de supre.

Intervjuer: Kjenner dere noen som har vært utsatt for sånne?

GINA: Jeg har vel selv også blitt lurt. Ikke sant?

Intervjuer: Fortell!

GINA: Jeg har blitt påpakket ting som ikke var de tingene som de sa det skulle være. Jeg kan
komme med et konkret eksempel fra mannen min. Han kjøpte en støvsuger for 32 tusen kro-
ner! Ja Takk! Jeg Hater den støvsuger'n. Jeg kjøpte meg en til 290. (Gudrun ler). Han ble
Lurt til å kjøpe denne støvsuger'n. Og du skjønner, neste greie var, jeg ringte selger'n og var
Sint, for det skjedde noe med den støvsuger'n som ikke jeg behersket. Så snakker de med meg,
og så, hehehe, ble jeg også lurt da, he he he.

Intervjuer: Ble du også lurt?

GINA: Ha ha ha, hikst: **Ja, for tre tusen kroner til!!!** He he, Joooo, ha ha.

Intervjuer: Hvordan var det mulig?

GINA: Jo det var jo alle disse støvsuger posene, og alt det der, og noen oljer og ...Ja da, 3000, og jeg betalte jeg.

Intervjuer: Hvorfor?

GINA: De er **dyktige** på psykologi. De tar folk akkurat der... jeg vil nesten kalle dem psykopater, de har **studert psykopati**. De **klarer** det. De brusher deg **helt** ned, så du er helt himelfallen....

Intervjuer: har du tatt kontakt med Forbrukerrådet eller?

GINA: Nei, jeg har ikke gjort det. Det har jeg ikke gidde for... Du..., Å hvorfor har jeg ikke gjort det? **Nå** vet jeg det; fordi jeg **liker ikke å drite meg ut!** Hah haaaah!

Intervjuer: Det er interessant...

GINA: **Det var derfor**. Det hadde jeg ikke tenkt over. Men det kan godt hende mange ikke gidder ta brydderiet, all informasjonen du skal gi til Forbrukerrådet om saken. Jeg vet ikke. Men plutselig så jeg – AhA - jeg kjente det inni her (peker mot magen).

3.8 Noen oppsummerende ord

SARA: Det er så mye nytt. Vi har fått ny butikk her oppe. Den er så kjempestor at jeg ikke finner noen ting.

GUDMUND: Vi har fått et mye åpnere samfunn, men jeg mener faktisk at det er blitt for mye av det gode. Jeg er tilhenger av at man skal strupe litt inn på åpningstidene, la de følge øl-tidene for eksempel.

GJERT: Før hadde man butikker på hvert hjørne, ofte rene fiskebutikker. Nå er det nesten ingen fiskebutikker igjen, og de som er, er så eksklusive at man nesten ikke har råd til å gå inn der.

VIGDIS: Jeg er snart nitti år og har kvittet meg med bilen, og mine barn sier jeg skal ta drosje. Men jeg skjønner ikke poenget egentlig. Hvorfor ta drosje når jeg har tid til å ta trikken?

VIBEKE: Det er helt forferdelig å se på all maten som kastes. Å kaste mat er ukultur.

VIDAR: Alle valgmulighetene, det store utvalget, det fører til mer kasting.

GEORG: Ting som fungerer har jeg vanskeligheter med å kaste på dynga. Vi har alltid vært nøkterne. Derfor er det vanskelig for oss å bruke penger nå, selv om vi har penger i banken.

VERA: Vi er glad i de tingene vi har, og når det fungerer, så skjønner jeg ikke hvorfor man skal fly og kjøpe nytt?

SIGRID: Det er vanskelig å få kastet gamle flasker og ting når man ikke har bil. Jeg synes det burde vært flere steder vi kunne levere inn gamle flasker og gamle klær.

GRO: Jeg har inntrykk av at folk nå kjøper og kjøper, om de har en eller to millioner i gjeld så spiller det ingen rolle.

GUDRUN: Hvis du kjøper på kreditt, så er kortet klart til å brukes på nytt med en gang du har betalt ned noe. Derfor blir mange aldri ferdig med sånne forbrukslån.

VIGGO: Jeg er økonom og sønnen min er kraftmekler, men jeg *gidder ikke* skifte bank, tele-, eller strømleverandør!

VILMA: Det er bankene som skifter navn og ikke jeg som skifter bank!

VIKTOR: Det renner inn fakturaer som ofte er vanskelige å forstå. Fra Get, fra TV2, fra Canal Digital, fra Hafslund, med innfløkte oppsett. Det er et hav av papirer du skal følge med på og prøve finne ut av.

STINA: Hvis det er noe med datamaskin må jeg få hjelp av ungdommen.

GINA: Jeg er utdannet programmerer, og kan teknologimarkedet. Jeg synes utviklingen går alt for raskt. Vet ikke om det er meg eller konkurranse-racet, men nå har selv jeg problemer med å bruke den siste mobilen.

VILHELM: Jeg har alt for store fingre for disse nye mobiltelefonene. Når jeg skal skrive noe treffer jo finger'n tre bokstaver på én gang.

GEIR: Det er lett å kjøpe TV, men nå må du jo nesten ha høyskolen for å installere den.

4 Innspill fra Forbrukerombudet

Forbrukerombudet får gjennom sitt tilsyn med markedsføringsloven omfattende informasjon om forskjellige forbrukergruppers utfordringer i forskjellige markeder. Det registreres ikke alder på klagerne til Forbrukerombudet, og det foreligger derfor ikke statistikk på hva eldre forbrukere klager mest på. Likevel gir de daglige henvendelsene på telefon, epost og i brevform, og ombudets kunnskap om markedene, et kvalifisert inntrykk av hvordan, når og hvorfor eldre forbrukere kan være mer sårbare enn andre. Sårbarheten kan generelt beskrives som at aldersgruppen i gitte situasjoner kan være mer utsatt for eksempelvis villedende markedsføring, urimelige avtalevilkår og forbrukersvindel. I tillegg kan det også i noen sammenhenger være spørsmål om deler av gruppen er digitalisert ut over sidelinjen og ikke får tilgang til eller må betale mer enn andre for viktige tjenester.

4.1 IKT

Mange eldre har lavere digital kompetanse enn yngre generasjoner. Inntrykket er at deler av gruppen synes det er krevende å henge med i den teknologiske utviklingen og orientere seg i alle de nye tilbudene. Dette kan føre til sårbarhet på flere måter.

Forbrukerombudet har hatt en rekke klager på salg av digitale innholdstjenester (ringetoner, logoer, stemmeavgivning via mobil, spill, chat). En vanlig problemstilling er at kjøperen, på grunn av manglende eller villedende informasjon, ikke har forstått at man har inngått en abonnementsjeneste med faste trekk frem i tid og ikke en enkeltjeneste. Mange barn har blitt lurt av slike tilbud, men FO har også fått flere henvendelser fra eldre forbrukere som har fått høye telefonregninger som følge av bruk eller mottak av digitale innholdstjenester. Typiske tjenester er kryssord- eller sudokuoppgaver belagt med løpende kostnader.

Uten å ha tall på det, antar også Forbrukerombudet at eldre forbrukere kan være mer sårbar for ren nettsvindel. Mange i gruppen har lavere digital kompetanse og mangler kanskje noe av den kritiske sansen som kan være nødvendig på nettet. Dette kan føre til at de f.eks. lettere gir fra seg opplysninger til "representanter" fra bank eller internett selskaper som ber om passord o.l.

Kunnskaper om tjenestetilbudet kan også være mer begrenset hos eldre forbrukere. Et eksempel er en henvendelse hvor en selger i et teleselskap hadde overtalt en eldre kvinne til å skifte leverandør fordi hennes nåværende selskap skulle kutte ut tilbudet om fasttelefon. Hun burde derfor gå over til fibernett. Det viste seg senere at fjerningen av fasttelefontilbudet i verste fall lå fem år frem i tid.

Også manglende tilgang på tjenester pga. lav digital kompetanse kan være et problem. Dette kan gi seg helt enkle utslag som beskrevet i en klage fra en lokalavdeling av Pensjonistforbundet. Det var kun mulig å forhåndsbestille billetter på den lokale kinoen via internett noe som gjorde det vanskelig for flere av avdelingens medlemmer å få sett populære filmer.

4.2 Bank og finans

Betalings tjenester er i rask utvikling. Betalinger skjer i stadig større grad digitalt. Konsekvensen er at muligheten til å betale kontant begrenses i det moderne samfunn. Betalingsmottaker er lovpålagt å motta kontant betaling, men denne rettigheten er under press. F.eks. har NHO Reiseliv nylig gitt ut rapporten, Et kontantfritt reiseliv (Kai A. Olsen og Kjetil Staalesen). Her argumenteres det for at all betaling i reiselivsbransjen bør skje elektronisk og i praksis med kort. I rapporten er det også gjort en undersøkelse av hvem som betaler kontant. Nesten alle som svarte at de ikke bruker kort tilhørte den eldste aldersgruppen (50+).

En del eldre forbrukere bruker altså ikke bankkort. Grunnen til dette er antageligvis dels gammel vane og dels problemer med teknologien, for eksempel det at man må huske en kode.

Forbrukerombudet har mottatt flere henvendelser fra eldre forbrukere som reagerer på at de ikke får betale kontant f.eks. på legekantor. Som regel vil man da kunne betale via faktura. Problemet er at det ofte påløper et fakturabeløp. I tillegg til fakturabeløpet tilkommer det også et girogebyr hvis man ikke har nettbank og må betale regning i banken. Både tilgang til betalingstjenester og prisen på dem kan altså være et problem for deler av gruppen.

Nettbank har etablert seg som den dominerende plattformen for kontohold og regningsbetaling. Det er dyrt og upraktisk å ikke ha nettbank. Selv om mange eldre bruker dette tilbudet, er det også sannsynlig at eldre utgjør en stor del av gruppen som fremdeles ikke har nettbank. Blant dem som ikke har PC og grunnleggende digitale ferdigheter vil bruk av nettbank uansett være avhengig av at man får hjelp av andre, men eldre som ønsker å ta del i den digitale utviklingen har også gitt uttrykk for at brukervennligheten burde vært bedre.

Salg av spareprodukter/investeringsprodukter. Mange eldre har god økonomi og er derfor attraktive kunder. Det kan reises spørsmål om ikke deler av aldersgruppen kan være mer sårbar for dårlig rådgivning og råsalg fra bankens side. Som vi kommer tilbake til er pensjonister som er hjemme på dagtid lettere tilgjengelige for selgere som ringer eller kommer på døren. I tillegg har en del spareprodukter typisk blitt solgt i kundemøter. Ved siden av at man risikerer å møte en pågående selger, som kommer brått på, kan eldre ha en annen investeringshorisont, større behov for likvide midler, arve og skattemessige hensyn som må vurderes m.m. Spareproduktene kan i tillegg være vanskelige å forstå. Det finnes en rekke saker fra Finansklagenemnda hvor nettopp disse problemstillingene er vurdert i konkrete klagesaker fra eldre forbrukere.

4.3 Telefonsalg, dørsalg og henvendelser fra veldedige organisasjoner

Eldre er i større grad enn andre grupper hjemme på dagtid. De er derfor også lettere tilgjengelige for telefon- og dørselgere. Det at man hyppigere enn andre blir eksponert for denne salgsformen er i seg selv et moment som øker sårbarheten. I tillegg vil mange hevde at en del eldre kan ha vanskeligere for å si nei og utvise den nødvendige fastheten ovenfor pågående selgere som kommer brått på. Tilsvarende betraktning kan gjerne gjøres gjeldende for standsalg.

Det er en utbredt praksis blant veldedige/frivillige organisasjoners å kontakte eldre for å be om pengestøtte. Forbrukerombudet mottar stadig henvendelser, både skriftlig og muntlig, fra eldre og pårørende til eldre personer som reagerer på at man blir oppringt eller mottar skriftlige henvendelser fra slike organisasjoner. Noen reagerer også på at de eldre i familien betaler et større antall fakturaer fra veldedige organisasjoner som den eldre selv ikke husker å ha sagt ja til

Når det gjelder telefonsalg fra denne typen organisasjoner er det ikke krav om skriftlig aksept. Det er tilstrekkelig at man sier ja per telefon og at den frivillige organisasjonen kan dokumentere dette. Dette kan gjøre den eldre mer utsatt for press. Telefonhenvendelsen kan komme brått på. Det gis ikke betenkningstid. Hvis man hører dårlig, eller ikke oppfatter alt som blir sagt, vil man være ytterligere sårbar.

4.4 Reise/Transport

Reisebestillinger blir i økende grad nettbasert. Også på dette feltet har det skjedd en stor grad av digitalisering. Det er fremdeles mulig å bestille per telefon hos flyselskap, reisebyrå og pakkereisearrangører, men for å få tilgang til de rimeligste prisene må man bestille på nettet. Eldre som ikke har den nødvendige digitale kompetansen, har et dårligere utvalg og må betale dyrere enn andre for sine reiser.

I kollektivtrafikken har det skjedd en overgang til elektronisk billettsystem de siste årene. Et eksempel er Ruter som, i hvert fall i oppstartsfasen, har måttet tåle kritikk for kompliserte systemer som det har vært krevende å bruke. Det er fremdeles mulig å kjøpe billetter og periodebilletter manuelt, men mulighetene blir stadig mer begrenset, og det er ofte dyrere enn å kjøpe digitale billetter. Bruken av automater, mobilapplikasjoner, reisekort som må lades m.m. innfører en ny «teknisk hverdag» i kollektivtrafikken som krever en viss digital kompetanse og dermed gjør en del eldre sårbare.

4.5 Bolig

Forbrukerombudet har den siste tiden arbeidet med forbrukerkontrakter som brukes ved kjøp av boliger under oppføring. En gjennomgående problemstilling er uklare ferdigstillelsesfrister, med andre ord manglende kontraktregulering av når kjøperen kan forvente at boligen er ferdig til innflytting. En del nye boligprosjekter er attraktive for eldre som ønsker å flytte fra eksempelvis eneboliger i forstedene til en mer praktisk, lettholdt bolig med sentral beliggenhet. Lange forsinkelser og uklare rettigheter i en slik sammenheng vil kunne ramme eldre vel så hardt som yngre forbrukere. Kjøpet vil kanskje være den siste store investeringen som forbruker, og kontraktene kan være krevende å forstå. Mangler, forsinkelser og ekstrakostnader har potensialet til å skape store problemer for eldre i denne fasen.

Det er også sannsynlig at det i større grad vil komme tilbud om nye boformer for aldersgruppen. Typisk praktiske leiligheter som inkluderer vaktmester, helsetjenester, fellesrom osv. Det vil være en krevende øvelse for enhver forbruker å inngå en kontrakt f.eks. regulerer kjøp av en leilighet under oppføring kombinert med fremtidige tjenester knyttet til boligen.

4.6 Om Forbrukerombudet

Forbrukerombudet er en offentlig myndighet som ut fra hensyn til forbrukerne fører tilsyn med at de næringsdrivendes markedsføring og standard kontraktsvilkår er i samsvar med markedsføringsloven.

Forbrukerombudet ledes av en person som også har tittelen forbrukerombud. Han eller hun blir utnevnt av Kongen i Statsråd for perioder på seks år av gangen. Gry Nergård ble utnevnt til nytt forbrukerombud 5. november 2010.

Forbrukerombudets visjon er å jobbe for et enklere og tryggere marked for forbrukerne. Vi skal forebygge og stoppe ulovlig markedsføring og urimelige kontrakter. Dette skal vi oppnå gjennom dialog, forhandlinger, effektiv bruk av sanksjonsapparatet og informasjonsvirksom-

het. Vi skal spille en aktiv rolle i internasjonale fora. Våre kjerneverdier er: Kvalitet, effektivitet og troverdighet.

5 Innspill fra Forbrukerrådet

Tidligere ble ofte sårbare forbrukere benyttet som en merkelapp eller definisjon på en gruppe forbrukere. Begrepet pekte tilbake på forbrukere som ble opplevd sårbare i egenskap av forhold som (manglende) utdanning, fysiske svakheter eller lav inntekt. Den tidligere definisjonen ble kritisert av flere grunner, men først og fremst fordi den oppleves mer tildekkende enn oppklarende. Den satte en merkelapp på en hel gruppe individer som i mange tilfeller rommer like mye variasjon og ulike forutsetninger som en hvilken som helst annen tilfeldig valgt gruppe. En ny tolkning av begrepet sårbare forbrukere, som ble introdusert av BEUC og ANEC³ definerer ikke det å være sårbar som en gruppedefinisjon basert på typiske sosio-økonomiske skillelinjer. De snakker heller om forbrukere i sårbare situasjoner.

Mange vil hevde at vi alle er sårbare forbrukere i investerings-, forsikrings- – eller strømmarkedet. Manglende kunnskap, kompleksiteten til produkt eller tjeneste og risikoen ved å gjøre feil valg bidrar samlet sett til at de fleste vil oppleve å gjøre uheldige valg. Ofte vil et resonnement være at der de fleste av oss blir definert som sårbare vil eldre øke sin sårbarhet gitt forhold som teknologi, fysisk svekkelse eller manglende innsikt. Men dette argumentet kan snus. Ofte opplever Forbrukerrådet at noen av de egenskapene som preger eldre forbrukere faktisk kan bidra til at de i mindre grad utsetter seg for usikkerhet- eller sårbarhet. Forsiktig grunnholdning, livserfaring eller risikoavers adferd vil kunne virke forebyggende. Eldre styrer mer effektivt unna – eller har anerkjent sin egen sårbarhet i gitte situasjoner. Forbrukerrådet vil i denne sammenheng advare mot en generell holdning preget av at eldre i større grad opplever sårbare situasjoner sammenlignet med andre forbrukere. Men likevel opplever Forbrukerrådet at de godt voksne i enkelte situasjoner lettere kommer i sårbare situasjoner enn gjennomsnittet.

5.1 Digitale tjenester

For å illustrere de situasjonene hvor eldre opplever seg sårbare har vi valgt å gjengi et brev vi nylig mottok (høsten 2013) fra en forbruker. Vi synes brevet oppsummerer mange av utfordringene (selv om ikke Forbrukerrådet er enig i alle påstandene som fremkommer):

³ BEUC og ANEC er henholdsvis den europeiske paraplyorganisasjonen for forbrukerorganisasjoner og forbrukerrepresentasjon i standardisering

Digital. Det er et nytt ord, men nyttig, fordi vi eldre ofte opplever at utviklingen i vår tid går fra oss, vi henger ikke med. Jeg tenker mest på datautviklingen - det er ganske kostnadskrevende å holde seg oppdatert på data med utstyr, kursing og reparasjoner eller oppdateringer. Jeg er heldig og kan litt, min ektemann kan ingen ting, og han deler skjebne med ganske mange.

Alle banktjenester må ordnes via data eller i de få banker som finnes med laaange køer før man blir betjent. Og det koster å bli betjent.

Alle reiser må bestilles på data, og også betales der og da, selv om en skal reise flere uker fram i tid. Hvis en bestiller på telefon så tar de gebyr på ca. 150 kr. Da er muligens en giro for betaling inkludert i prisen.

Jeg er medlem i Color Club og betaler for dette. Nå får jeg ikke lov å kjøpe billett i terminalen på kaia lenger uten å betale over 100 kr. i tillegg. Dette har jeg reagert ekstra sterkt på, fordi jeg kommer til terminalen i den perioden de har åpent for reisende og jeg synes det er fullstendig meningsløst å ta ekstra betaling for at de selger meg en billett til båten. Hvor skal grensen gå for den type gebyrer? Finnes det bestemmelser? Hvis ikke, kan dere sørge for å få slike på plass?

Tenk dere at dere går i kolonialen for å handle, kommer til kassa, får varene slått inn, og så krever kassadama gebyr for å hjelpe til med dette. Slett ikke utenkelig, men er det ikke på tide med noen bremseklosser her?

For å kjøre kollektivt må vi forhåndsbetale, kjøpe elektronisk kort, og veldig mange må ta buss til utsalgsstedet, det er langt mellom dem. For å kjøre tog må vi kunne finne fram på data enten vi ser godt eller ikke.

I det hele blir det vanskeligere og vanskeligere å ordne de daglige ting, særlig hvis utviklingen fortsetter. Det vil stadig komme nye i køen av eldre som har tungt for å bevege seg, vanskeligere for å se, og som blir engstelige når de ikke skjønner hva som foregår rundt dem.

Selv om jeg har PC som virker, så har jeg ikke all verdens lyst til å koste på all verden for å fortsette med det. Dessuten ønsker jeg ikke å benytte nettbank, jeg har for mange skrekkescenarier på netthinnen til å ville det. Bankbetjening er for fagfolk.

En viktig faktor i denne sammenheng er alle de passordene man skal huske på for å komme videre i programmene, jeg har noen koder i hodet allerede og er ikke åpen for å mestre enda flere.

Jeg ber om at dere tar disse mine bekymringer opp i de fora som arbeider med slike ting og med rette vedkommende som det heter.

Kort oppsummert vil mange av de sårbare situasjonene eldre forbrukere opplever være knyttet til den digitale revolusjonen vi har gjennomgått de siste 20-30 årene. Et større skifte i måten tjenester - og produkter - formidles har neppe noen tidligere generasjon opplevd.⁴

⁴ Den siste (9th) Consumer Scoreboard fra Kommissjonen friggitt i oktober 2013 avdekker at 22% av pensjonistene i Europa har tilgang til internettoppkobling. I Norge er det tilsvarende tallet 76% - så norske pensjonister er langt mer oppkoblet til internett enn gjennomsnittet i Europa.

Som brevet illustrerer: Digitaliseringen er et gode for samfunnet, men alle som av ulike årsaker ikke mestrer digitale løsninger skvises ut. I tillegg trekker vedkommende personvern og universell utforming inn som utfordringer det pekes på for eldre forbrukere.

5.2 Offentlige tjenester

I SIFO-rapporten er ikke de eldre spurt om sitt forhold til offentlige tjenester. Det kan dreie seg om at man mener dette dekkes av andre undersøkelser, eller at man ikke ser hvordan offentlig sektor naturlig hører inn i en slik undersøkelse.

Det er verdt å merke seg at det på mange områder er naturlig å betrakte innbyggeren som en forbruker av offentlige tjenester. Dette dreier seg for eksempel om tjenester som betales for, som egenandeler innen helse- og omsorg og skolefritidsordning, eller offentlige tjenester som finansieres av forbrukerne, som renovasjon og vann- og avløp.

Også på områder som er offentlig finansierte agerer innbyggere som kunder, for eksempel på leting etter informasjon og service fra offentlig sektor, eller når det er valgfrihet innen tilbudet fra det offentlige, som fritt sykehusvalg.

En tydelig tilbakemelding fra de intervjuede i rapporten, er at digitaliseringen svekker mange eldres mulighet til å ta gode valg. Det er paradoksalt at samtidig som digitalisering og tilgjengeliggjøring av informasjon bidrar til å gjøre forbrukere mer informerte, er det en stor gruppe som ikke henger med i denne utviklingen, og derfor kan få dårligere, og ikke bedre informasjon.

I møte med offentlige tjenester kan dette være et stort hinder. Når stadig mer av kontakten med det offentlige digitaliseres, kan utfordringene bli større for den som står på utsiden. Når vi også vet at eldre er hyppigere brukere av helse- og omsorgstjenester, og det omkringliggende byråkratiet knyttet til f.eks. NAV, er dette områder det er viktig å se nærmere på.

Spørsmål, Forbrukerrådet vurderer, er hvorvidt digitalisering kan føre til at eldre får dårligere tilgang på velferdsgoder, og hvorvidt de i mindre grad vil klare å manøvrere innen den økende valgfriheten som tilbys. Eksempler her kan være fritt sykehusvalg, bytte av fastlege, tilgang på informasjon og service, og alternativer til digitaliserte søknader og skjemaer.

Forbrukerrådet får årlig mange henvendelser fra forbrukere som i møte med offentlig tjenesteproduksjon opplever å være i sårbare situasjoner – og Forbrukerrådet er bekymret for at dersom intensjonen i St. Meld 16 Digital Agenda blir gjennomført med heldigitalisering av alle offentlige tjenester vil en stor «kundegruppe» falle utenfor. I møte mellom Seniorsaken og Forbrukerrådet i 2012 ble dette området fremhevet som et område hvor mange eldre forbrukere føler stor grad av sårbarhet.

5.3 Samferdsel

Gjennomgående genererer nye distribusjonssystemer for billetter mange henvendelser til Forbrukerrådet fra eldre forbrukere. Ofte vil moderne billettautomater ha skjermer med liten skrift, dårlig lesbarhet og kompleks interaksjon mellom skjerm og betalingsløsning. Introduksjon av billettapper - slik Ruter relativt nylig har introdusert - øker ytterligere antallet sårbare situasjoner for de som står utenfor den digitale utviklingen.

Denne uken (oktober 2013) besvarer vi en henvendelse fra Computerworld om at det nå fra 1. november 2013 kan bli 280 kr dyrere å skaffe 30-dagersbillett hvis du har kombinasjonsbillett med buss i Drammen og tog til Oslo, hvis man ikke har tilgang på NSB sin billettapp.

På den ene siden er det legitimt å styre kunder inn i de systemene man har investert i, på den andre siden er det uheldig når det blir så mye dyrere for folk som ikke har tilgang på enkelte plattformer. I dette tilfellet blir det enda mer komplisert av at det å skaffe billett for de som har tilgang på app blir mye enklere fordi de går fra å måtte kjøpe to billetter, til å kunne gjøre det i en transaksjon. En situasjon med generell økt forbrukervelferd.

Saken illustrerer de dilemmaer vi i dag står ovenfor i samferdselssektoren. Ofte vil ulike grupper forbrukere ha ulike interesser. I dette tilfellet vil det å opprettholde to ulike systemer for formidling av billetter være fordyrende for den gruppen forbrukere som tidlig tar ny teknologi i bruk.

5.4 Bank og finans

Forbrukerrådet har identifisert eldre i flere sårbare situasjoner i forbindelse med å måtte stille som kausjonist for yngre familiemedlemmer. Ofte får ikke eldre forbrukere fullgod veiledning om risikoene som medfølger. Og utfordrende konflikter oppstår. Forbrukerrådet har også registrert situasjoner hvor eldre forbrukere nektes reiseforsikring selv om de kan dokumentere god helse.

En annen gjenganger er at en del eldre forbrukere har reservasjoner mot å ta i bruk ny bankteknologi sammenlignet med yngre bankkunder. Dette betyr at de må bruke dyre skranketjenester. At prisen på skranketjenester stiger henger sammen med at færre bruker skranketjenestene. Det er vanskelig å tenke seg dette annerledes, men mindre man åpner for kryssubsidiering mellom de ulike tjenesteartene innad i bankene.

For mange eldre forbrukere har et gjensidig tillitsforhold til banken vært en forutsetning for å få lån og finansiering gjennom et langt liv. Jærenkene- og heggedalsenkene ble utover 2000-tallet innarbeidede begreper. Eldre enker hadde vist seg å være en målgruppe for selgere av finansielle (ofte lånefinansierte) investeringsprodukter. Slik Forbrukerrådet vurderer det vil de fleste forbrukere oppleve sårbare situasjoner i møte med finansielle rådgivere. Det som øker sårbarheten blant de eldre forbrukerne er at salget ofte blir gjort gjennom kjente rådgivere i lokale banker. Kombinasjonen kompleks produkt og tillit kan vise seg på nytt å skape sårbare situasjoner for eldre i finanssektoren i forbindelse med pensjonsreformen.

5.5 Mat og handel

Forbrukerrådet mottar mange klager fra eldre over at det er vanskelig å tilegne seg informasjon om produkter i handelen. Næringsdeklarasjon og ingredienser står ofte skrevet med liten skrift og kan være vanskelig å tyde.

Det antas videre at eldre forbrukere ikke har samme terskel for utføre netthandel og på den måten avskjæres fra de beste tilbudene på varer og tjenester generelt.

5.6 Forbruker Europa

Erfaringene fra henvendelses og klagestatistikken til ForbrukerEuropa viser at eldre mennesker fortsatt i stor grad er utsatt for timeshare/ferieklubb selgere i utlandet (særlig Spania).

Et typisk modus: Et pensjonistektepar får en sydentur i gave fra datteren og reiser til utlandet for første gang. De blir kontaktet av en nordmann som prater samme dialekt og kanskje kan vise til felles bekjente og dermed er ”guarden nede” mot fremstøt fra selgerne. Etter å ha blitt med til et møtelokale med egen privatsjåfør og servering av mat og drikke vil mange ende opp med å signere en avtale de ikke har ønsket eller vil ha noen glede av.

Andre har blitt lurt av såkalte ”photo scams” hvor de i fotobutikker blir manipulert til å trekke betalingskort flere ganger og får tidoblede beløp.

Et annet modus er eldre på billigtur til Tyrkia hvor en del av turen innebærer besøk i faste butikker hvor de etter stort press ender opp med å kjøpe smykker til usikker kvalitet og pris.

EU har de senere årene prioritert eldre forbrukere gjennom fokus på ”vulnerable consumers”.

5.7 Om Forbrukerrådet

Forbrukerrådet er en uavhengig interesseorganisasjon som er satt til å ivareta norske forbrukeres interesser. Forbrukerrådet har i dag tre utadrettede enheter: Forbrukerservice, Forbrukerpolitisk avdeling og Markedsportaler.

Forbrukerservice er den enheten i Forbrukerrådet som har den mest omfattende publikumskontakten. Forbrukerservice betjener årlig rundt 70.000 henvendelser via telefon, 40.000 henvendelser via mail og 3.000 henvendelser via personlig oppmøte på et av de 10 regionskontorene fra nord til sør i landet. I tillegg kommer et ikke uvesentlig antall henvendelser via brev. Ut over dette har også Forbrukerrådet et internasjonalt kontor – Forbruker Europa - som er delfinansiert av EU Kommisjonen for å ivareta den grenseoverskridende handel mellom de europeiske land. Forbruker Europa er administrativt underlagt avdelingen forbrukerservice. Alt i alt utgjør dette en omfattende kontakt på forbrukerområdet med norske innbyggere.

I tillegg har Forbrukerrådet en politisk avdeling som daglig arbeider for å bedre de regler, rettigheter og lover som gjelder på forbrukerområdet. Også denne virksomheten har en del publikumskontakt. Men har i tillegg omfattende kontakt med samarbeidspartnere i næringslivet, politikken og blant andre uavhengige interesseorganisasjoner

Sist, men ikke minst har Forbrukerrådet de senere år satset mye på egne sammenligningsverktøy på nett – såkalte portaler. Per i dag har Forbrukerrådet to slike portaler i drift. En som gjelder finanstjenester (Finansportalen) og en annen som gjelder tannhelsetjenester (hvakostertannlegen.no).

Ut over dette er Forbrukerrådet partsrepresentant i 23 ulike utenomrettslige tvistenemnder. Disse nemndene har et bredt nedslagsfelt som strekker seg fra Finansklagenemnda (FinKN) til nemnd for Gravferdstjenester. Forbrukerrådet er representert i både styrer og i selve nemndene med egne fageksperter. Forbrukerservice har også ansvar for den skriftlige lovpålagte klagesaksbehandlingen for Forbrukertvistutvalget (FTU).

Selv om ingen av disse avdelingene samler inn data som gir grunnlag for å skille henvendelsene på alder gir dette Forbrukerrådet et omfattende grunnlag for å ha kvalifiserte meninger når det kommer til hvilke sårbare situasjoner eldre forbrukere møter i sin hverdag.