



Prosjektnotat nr. 9 - 2016

Annechen Bahr Bugge

## Er vi overforsikret?

Forbrukernes bruk og oppfatninger av utvalgte  
forsikringsprodukter

**SIFO**

---

Forbruksforskningsinstituttet


---

HØGSKOLEN I OSLO  
OG AKERSHUS

© Forbruksforskningsinstituttet SIFO – Høgskolen i Oslo og Akershus  
Prosjektnotat nr. 9 – 2016

Forbruksforskningsinstituttet SIFO – Høgskolen i Oslo og Akershus  
Sandakerveien 24 C, Bygg B  
Postboks 4 St. Olavs plass  
0130 Oslo  
[www.sifo.no](http://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.

<b>Tittel</b> Er vi overforsikret? Forbrukernes bruk og oppfatninger av utvalgte forsikringsprodukter	<b>Antall sider</b> 47	<b>Dato</b> 20. mai 2016
<b>Title</b>	<b>ISBN</b>	<b>ISSN</b>
<b>Forfatter(e)</b> Annechen Bahr Bugge	<b>Prosjektnummer</b> 11201533	<b>Faglig ansvarlig sign.</b> 
<b>Oppdragsgiver</b> Barne- og likestillingsdepartementet		
<b>Sammendrag</b> Formålet med dette prosjektet er å kartlegge forbrukernes erfaringer med og oppfatninger av utvalgte forsikringsprodukter. Videre ønsker vi også å kartlegge forbrukernes kunnskaper om og erfaringer med bruk av reklamasjonsretten. Vår hypotese er at forbrukerne i stadig større grad kjøper relativt dyre forsikringsprodukter mot ting de allerede er forsikret mot enten gjennom selvassurans, forbrukerlovgivningen eller etablerte velferdsordninger. Den kvantitative datainnsamlingen ble gjennomført av TNS Gallup i perioden mars til april 2016. Hensikten med undersøkelsen var altså å få kunnskaper om forbrukernes bruk og vurdering av utvalgte forsikringsprodukter. Over halvparten hadde fått tilbud om kjøpsforsikring ved kjøp av elektronisk eller elektrisk produkt. De fleste valgte imidlertid ikke å tegne kjøpsforsikring. Den vanligste begrunnelsen var at de allerede hadde forsikringer som sikret dem ved et eventuelt tap eller skade. Det var også relativt mange som beskrev denne type forsikring som unødvendig og at de hadde liten tiltro at den var særlig lønnsom. Tre av ti hadde tidligere hatt kjøpsforsikring. Relativt mange av dem hadde også forsøkt å få dekket tap og skader gjennom forsikringen. Om lag halvparten av disse mente det hadde vært helt uproblematisk å få tapet/skaden erstattet gjennom kjøpsforsikringen. Fire av ti hadde forsøkt å få dekket tap eller skader på slike produkter ved reklamasjon6 av 10 opplevde det som helt uproblematisk å få erstatning. Av de utvalgte forsikringsproduktene, var det boligkjøpsforsikring, forsikring på dyre verdisaker, samt hund-/katt forsikring som respondentene uttrykte størst interesse for. Syv av ti mente det var svært eller ganske sannsynlig at de ville tegne den førstnevnte forsikringen hvis det skulle bli aktuelt. Det var hhv 41 prosent og 36 prosent som mente det var svært eller ganske sannsynlig at de ville tegne forsikring på dyre verdigjenstander eller hund/katt hvis det ble aktuelt. Kun 5 prosent sa det samme om strømbetalingsforsikring. Surveyen viser at de fleste forbrukere ønsker å begrense antallet forsikringer de tegner på vegne av seg selv og husholdet. Det var overraskende mange som hadde takket nei til tilbud om kjøpsforsikring. Begrunnelsen var nettopp at de hadde andre forsikringer som ville sikre dem mot tap eller skader. Åtte av ti mente de kun tegnet de mest nødvendige forsikringene. Det var samtidig relativt få som ga uttrykk for at de foretrakk å spare opp penger fremfor å tegne forsikring. Vår undersøkelse viser altså at det er liten grunn til å tro at norske forbrukere er betydelig overforsikret ved kjøp av elektroniske og elektriske produkter. Forbrukere ga dessuten uttrykk for å ha relativt gode erfaringer med å få erstattet tap eller skade. Det gjaldt både ved bruk av kjøpsforsikring og reklamasjon.		
<b>Summary</b>		
<b>Stikkord</b> Elektriske/elektroniske produkter, id-tyveri-forsikring, hund-/kattforsikring, kjøpsforsikring, reklamasjon		
<b>Keywords</b>		



# Er vi overforsikret?

- forbrukernes bruk og oppfatninger av utvalgte forsikringsprodukter

av

Annechen Bahr Bugge

2016

Forbruksforskningsinstituttet SIFO, Høgskolen i Oslo og Akershus  
Postboks 4 St. Olavs plass, 0130 Oslo



## Forord

Formålet med dette prosjektet er å kartlegge forbrukernes bruk og oppfatninger av utvalgte forsikringsprodukter. Videre ønsker vi å kartlegge forbrukernes kunnskaper om og erfaringer med bruk av reklamasjonsretten. Vår hypotese var at forbrukerne i stadig større grad kjøper relativt dyre forsikringsprodukter mot ting de allerede er forsikret mot enten gjennom selvsassuranse, forbrukerlovgivningen eller etablerte velferdsordninger.

Studien av nye forsikringsprodukter er delt i tre overordnede problemområder. I dette prosjektnotatet er det *Del 2 Forbrukernes erfaringer og holdninger til utvalgte forsikringsprodukter, samt deres kunnskaper om og erfaringer med reklamasjon* som blir presentert. TNS Gallup har gjennomført datainnsamlingen for SIFO. Denne ble gjennomført i perioden 7. mars til 11. april 2016.

Prosjektet er utført på oppdrag av Barne- og likestillingsdepartementet

Takk til Jo Gjedrem, Arne Dulrud, Elling Borgeraas og Lisbeth Berg for viktige innspill til utformingen av spørreskjemaet.

Nydalen, 20. mai 2016  
FORBRUKSFORSKNINGSINSTITUTTET SIFO





# Innhold

Forord.....	5
Innhold .....	7
1 Innledning .....	9
1.1 Bakgrunn .....	9
1.2 Formål og problemstillinger .....	10
2 Metode og undersøkelsesdesign .....	11
2.1.1 Utvalget .....	11
2.1.2 Datainnsamling.....	12
3 Kjøpsforsikringer .....	17
3.1 Kjøp av elektronisk og elektrisk utstyr – når, hvor og hva? .....	17
3.2 Hvor mange fikk tilbud om kjøpsforsikring, og av hvem ble de informert om tilbudet?.....	18
3.3 Hvordan ble tilbudet oppfattet? .....	20
3.4 Hvor mange og hvem tegnet kjøpsforsikring ved (siste) kjøp av elektrisk eller elektronisk produkt? .....	21
3.5 Hvordan var beslutningsprosessen og hva var begrunnelsen for hhv å tegne/ikke tegne en slik forsikring?.....	22
3.5.1 Begrunnelse for ikke å tegne kjøpsforsikring etter kjønn.....	24
3.6 Hvordan fikk de kunnskap om vilkårene, og hvor grundig satt de seg inn i disse?.....	25
3.7 Hva slags erfaringer har man med tidligere kjøpsforsikringer?.....	26
3.8 Oppsummering .....	27
4 Kunnskap om og erfaring med reklamasjon .....	29
4.1 Hvor gode kunnskaper har man om regler for reklamasjonstid?.....	29
4.1.1 Kunnskap om reklamasjonstid etter kjønn .....	29
4.2 Tidligere erfaringer med reklamasjoner .....	30
4.2.1 Tidligere erfaringer med reklamasjoner etter kjønn.....	31
4.3 Oppsummering .....	31
5 Oversikt over egne/husholdets kjøpsforsikringer .....	33
5.1 Hvor god oversikt har man over egne/husholdets kjøpsforsikringer, og hva er i så fall årsaken til at man ikke har god oversikt?.....	33
5.1.1 Grad av oversikt over egne/husholdets kjøpsforsikringer etter kjønn.....	34
5.1.2 Grad av oversikt over egne/husholdets kjøpsforsikringer etter alder .....	34
5.1.3 Grad av oversikt over egne/husholdets kjøpsforsikringer etter beskrivelse av egen økonomi .....	34
5.2 Hva er årsaken til dårlig oversikt over egne/husholdets kjøpsforsikringer? .....	34
5.3 Oppsummering .....	35
6 Interesse for utvalgte forsikringsprodukter .....	37
6.1 Hvor sannsynlig er det at man vil tegne de utvalgte forsikrings-produktene?.....	37
6.1.1 Sannsynlighet for tegning av forsikringer etter kjønn .....	38
6.1.2 Sannsynlighet for tegning av forsikringer etter alder .....	38
6.1.3 Sannsynlighet for tegning av forsikringer etter vurdering av egen økonomi ....	39
6.2 Hvor usannsynlig er det at man vil tegne de utvalgte forsikringene?.....	40
6.3 Oppsummering .....	40

7	Tiltro til og vurdering av forsikringsprodukter .....	43
7.1	Hva og hvordan tenker man om forsikringer og eventuelle skader/tap .....	43
7.1.1	Hvordan tenker man om forsikringer etter kjønn .....	44
7.1.2	Hvordan tenker man om forsikringer etter alder .....	44
7.2	Hvordan påvirker husholdets økonomi synet på forsikringer? .....	44
7.2.1	Hvordan tenker man om forsikringer etter vurdering av egen økonomi .....	44
7.3	Oppsummering .....	45
8	Konklusjon .....	47
	Vedlegg .....	49

# 1 Innledning

De siste tiårene har det kommet en rekke produkter på markedet som forsikrer mindre og ofte nye deler av forbrukernes økonomi. Tidlig ute var de såkalte kjøpsforsikringene som forsikrer mot skader på enkeltgjenstander, og som selges sammen med gjenstanden. I løpet av de seneste par årene har man sett en fremvekst av mange nye forsikringsprodukter, for eksempel ID-tyveriforsikring, betalingsforsikring på forbruksgjeld og strøm. Ved bolighandel er det også blitt vanlig å tilby både selger og kjøper forsikring – henholdsvis eierskifte- og kjøpsforsikring. I tillegg har det også kommet forsikringer mot tap og skader på områder hvor folk tidligere følte seg dekket av samfunnets velferdsordninger. Eksempler som kan nevnes er barne- og helseforsikringer. Formålet med dette prosjektet er å kartlegge forbrukernes bruk av og oppfatninger av slike forsikringsprodukter.

## 1.1 Bakgrunn

De mange forskjellige forsikringsproduktene, gjør det relevant å spørre om dette også medfører at forbrukeren tegner flere forsikringer for det samme dekningsområdet. Et eksempel på dette er reiseforsikringene som selges av flyselskaper og pakkereisearrangører. Mange forbrukere har i tillegg helårs reiseforsikring som gir god dekning hvis for eksempel sykdom skulle oppstå. I tillegg vil reisen kunne være forsikret via kredittkort, dersom dette benyttes ved kjøp av reisen. Det er grunn til å anta at mange i tillegg til sine andre reiseforsikringer også tegner enkeltreiseforsikring fra fly- eller reiseselskapet. Hvis dette er tilfellet så vil man kunne si at forbrukeren ikke bare er forsikret, men også (helt unødvendig) dobbelt- eller trippelforsikret når de skal reise på ferie. Det kan også være vanskelig for forbrukerne å ha helt klarhet i hva de forskjellige reiseforsikringene faktisk dekker, noe som igjen kan bidra til å styrke usikkerhet og at man derfor føle det tryggest å tegne flere typer reiseforsikringer.

Forbrukerbeskyttelsesnivået i norsk lovgivning er høyt sammenlignet med de fleste land i verden. Tilgangen til kostnadsfri tvisteløsning er også god. Dersom det oppstår problemer med eksempelvis et elektronikkprodukt, vil dette i mange tilfeller gi grunnlag for reklamasjon. Man kan på mange måter si at reklamasjonsreglene i lovgivningen er en tvungen forsikringsordning. Kostnadene ved at enkeltforbrukere kjøper produkter som ikke holder mål spres på denne måten til alle som kjøper det aktuelle produktet. Slik sett kan man nok konkludere med at nytten av en kjøpsforsikring i tillegg til denne lovbestemte reklamasjonsretten er liten, og som regel begrenset til tilfeller hvor forbrukeren selv forårsaker skaden på produktet.

Norske forbrukere har stort sett meget god økonomi. Dersom man har råd til selv å ta kostnadene ved et potensielt fremtidig tap, vil det normalt ikke svare seg å betale for en forsikring mot dette tapet. Særlig vil dette være tilfelle hvor risikoen for at tapet oppstår er liten. Likevel synes det som om velbemidlede norske forbrukere velger å kjøpe forsikringer mot at de ikke skal ha råd til å betale en strømregning, at katten skal få tannråte, at man skal bli syke før man drar på helgetur til København.

## 1.2 Formål og problemstillinger

Formålet med dette prosjektet er å kartlegge forbrukernes bruk og oppfatninger av utvalgte forsikringsprodukter. Videre ønsker vi å kartlegge forbrukernes kunnskaper om og erfaringer med bruk av reklamasjonsretten. Vår hypotese er at forbrukerne i stadig større grad kjøper relativt dyre forsikringsprodukter mot ting de allerede er forsikret mot enten gjennom selvsassuranse, forbrukerlovgivningen eller etablerte velferdsordninger.

I denne prosjektrapporten kartlegger vi forbrukernes erfaringer og holdninger til utvalgte forsikringsprodukter, samt deres kunnskaper om og erfaringer med reklamasjon.

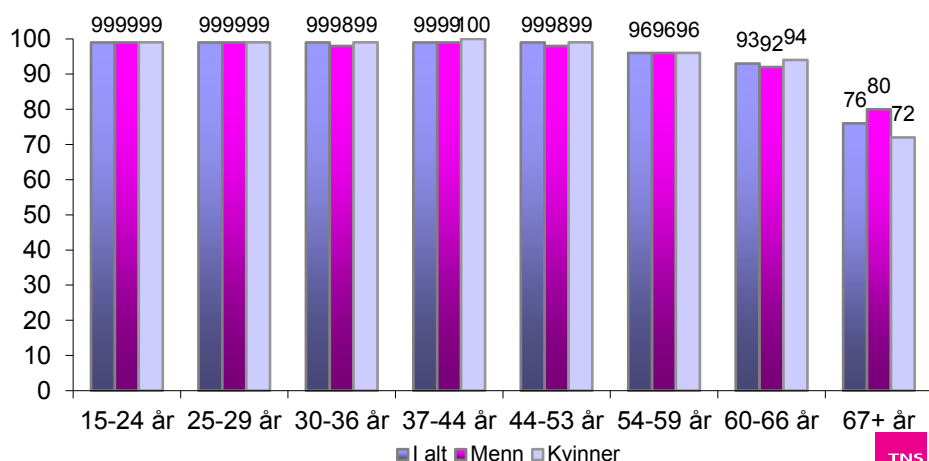
Vi besvarer spørsmål av typen: Hvor mange har tegnet kjøpsforsikring ved kjøp av elektroniske/elektriske produkter? Hva var begrunnelsen for hhv å tegne/ikke tegne slik forsikring? Hvor godt setter forbrukerne seg inn i vilkårene for kjøpsforsikring? Hva slags erfaringer har forbrukerne med kjøpsforsikring og bruk av reklamasjonsretten? Og hvor stor interesse er det for å tegne utvalgte forsikringsprodukter?

## 2 Metode og undersøkelsesdesign

Den kvantitative datainnsamlingen ble gjennomført av TNS Gallup i perioden mars til april 2016. Hensikten med undersøkelsen var altså å få kunnskaper om forbrukernes bruk og vurdering av utvalgte forsikringsprodukter.

### 2.1.1 Utvalget

Målgruppe var den norske befolkningen 18 år og eldre, 4.052.301 personer. Populasjonsgrunnlaget er TNS Gallups aksesspanel. Etersom undersøkelsen gjennomføres med nettbasert skjema, er det av betydning for utvalgssammensetningen at respondentene har nettilgang. I 2016 er nettpenetrasjonen i aldersgruppen 60-66 år 93 prosent, mens den faller til 76 prosent i aldersgruppen 67 år og eldre (Figur 1).



Figur 2-1 Internettpenetrasjon etter alder. 2016.

Med et ubegrenset øvre aldersintervall, er det en viss mulighet for at deler av målgruppen ikke er tilgjengelig på nett.

GallupPanelet er et forhåndsrekruttert utvalg av personer over 15 år som er villig til å delta undersøkelser (p.t. ca. 45.000 personer). Deltagerne er rekrutterte *tilfeldig* gjennom andre telefon- (fast- og mobil) og postale undersøkelser, og utgjør et *aktivt* panel. Panelets størrelse tilsier at det er mulig å trekke representative utvalg fra dette til ulike undersøkelser. Paneldeltakernes bakgrunnsvariabler er allerede kartlagt, og brukes til å rette undersøkelsen direkte mot målgruppen. Panelutvalg kan dermed tilrettelegges med større grad av presisjon enn hva som vanligvis er mulig gjennom andre metoder, ettersom paneldeltakernes bakgrunn er kjent på utsendingstidspunktet. Blant annet er det mulig å stratifisere for utdanning, ettersom personer med internetttilgang gjennomgående har noe høyere utdanningsnivå enn befolkningen for øvrig.

Populasjonen i denne undersøkelsen er forhåndsstratifisert etter alder, kjønn, bosted (Tabell 1) og utdanning (Tabell 4).

REGION	KJØNN	ALDER				TOTAL
		18-29 år	30-44 år	45-59 år	60-90 år	
1-Oslo/Akershus	Menn	2,6	3,8	3,1	2,6	12,0
	Kvinner	2,7	3,5	2,9	2,9	12,1
2-Resten av Østlandet	Menn	2,5	3,2	3,6	3,9	13,2
	Kvinner	2,3	3,1	3,5	4,4	13,3
3-Sør- og Vestlandet	Menn	3,5	4,3	4,1	4,0	15,9
	Kvinner	3,2	4,0	3,8	4,4	15,4
4-Trøndelag og Nord-Norge	Menn	2,0	2,2	2,4	2,5	9,1
	Kvinner	1,8	2,1	2,2	2,7	8,9
SUM	Menn	10,6	13,5	13,1	13,0	50,3
	Kvinner	10,1	12,7	12,5	14,4	49,7
Total		20,7	26,2	25,6	27,4	100,0

Tabell 2-1 Populasjon etter alder og kjønn. Prosent. N=4.052.321.

Respondentene er trukket tilfeldig innenfor strataene. Ønsket utvalg er 1.000 respondenter.

### 2.1.2 Datainnsamling

Undersøkelsen er gjennomført over Internett. Ettersom de fleste nordmenn etter hvert har fått nettilgang, brukes nettet i stigende utstrekning til intervjuundersøkelser. Web-basert design gir stor fleksibilitet i utformingen av spørreskjemaet, og tillater for eksempel komplekse spørsmålsbatterier og filterstrukturer (slik tilfellet er i denne undersøkelsen), avspilling av lyd, visning av bilder (logoer) etc. Elektronisk kommunikasjon gir rask gjennomføring til lav kostnad. Særlig koplet mot Aksesspanelet er dette en effektiv metode, både i forhold til utvalgets kvalitet og innsamlingskostnad. Spørreskjemaet er sendt ut som e-post med invitasjon til deltakelse, sammen med link til spørreskjemaets adresse på Internett. Spørreskjemaet finnes vedlagt (Vedlegg 1). Datainnsamlingen er foretatt i mars/april 2016. Undersøkelsen ble sendt ut til 3.131 respondenter (Tabell 2).

	Antall respon- denter
<b>Kontakt :</b>	
Utsendinger	3.131
Ikke kontakt	1.716
Kontakt	1.415
<b>Frafall :</b>	
Ufullstendig	44
Kun åpnet (screening)	0
Teknisk feil	0
Gjennomført intervju	1.371

Tabell 2-2 Svarprosent. Antall.

Totalt sett ble undersøkelsen åpnet av 1.415 respondenter (45 prosent). Blant disse har 44 ikke returnert fullstendig besvarelse. Ettersom undersøkelsen stenges når ønsket antall respondenter er oppnådd, har de sist ankomne respondentene ikke hatt anledning til å delta, og responsen underestimeres i så fall eventuelt i forhold til totalt antall utsendte skjemaer.

Undersøkelsen er besvart ved mobil enhet i 35 prosent av utvalget. Av disse kommer de fleste svarene fra smarttelefon (13 prosent) og fra «stort» nettbrett (14 prosent). Tre nettlesere dominerer besvarelsene: Chrome (21 prosent), IE (20 prosent) og Firefox (10 prosent).

Det endelige utvalget sammenliknes med befolkningskjennetegnene, for å vurdere eventuelle systematiske avvik (Tabell 3).

REGION	KJØNN	ALDER				TOTAL
		18-29 år	30-44 år	45-59 år	60 år+	
1-Oslo/Akershus	Menn	1,8	3,1	3,3	3,4	11,7
	Kvinner	2,2	3,7	3,4	3,6	12,9
2-Resten av Østlandet	Menn	1,3	3,1	3,9	5,3	13,7
	Kvinner	2,7	2,4	3,6	5,9	14,6
3-Sør- og Vestlandet	Menn	2,2	2,9	4,7	6,1	15,8
	Kvinner	3,1	3,1	2,8	5,5	14,6
4-Trøndelag og Nord-Norge	Menn	1,3	1,5	2,0	3,5	8,3
	Kvinner	2,0	1,2	2,2	3,0	8,4
SUM	Menn	6,6	10,7	13,9	18,3	49,5
	Kvinner	10,1	10,4	12,0	18,0	50,5
Total		16,7	21,2	25,8	36,3	100,0

Tabell 2-3 Utvalg (uvektet) etter alder, kjønn og bosted. Prosent. N=1037

Tabellen viser utvalgets fordeling etter kjønn og alder og bosted, og kan sammenstilles med befolkningsfordelingen (Tabell 1). Utvalget følger befolkningen etter bosted og kjønn. Det er noe underrepresentert blant de yngre under 44 år, til fordel for de eldste 60 år og eldre (minus fire-fem, og pluss ni prosentpoeng, henholdsvis)

Vi nevnte ovenfor at internettpopulasjonen har et noe høyere utdanningsnivå enn befolkningen for øvrig, og at populasjonen derfor er forhåndsstratifisert etter utdanningsnivå. Sammenlikning av utvalsundersøkelser med offisiell utdanningsstatistikk er imidlertid ikke rett frem. Dels er aldersintervallene og referansetidspunktene ulike, og undersøkelsens begreper er ikke eksakt sammenliknbare med begrepene anvendt i offentlig statistikk (Utdannings-statistikken tar blant annet hensyn til hvilket år utdanningen er avsluttet). Dessuten vil respondentene ha vansker med å plassere seg i forhold til de «offisielle» kriteriene. Endelig tenderer respondentene til å overrapportere eget utdanningsnivå, særlig i forhold til korte utdanninger ut over videregående skole. Sammenstillingen av utvalget med befolkningen er da tentativ.

Høyeste fullførte utdanning	BEFOLKNING 16 år og eldre*	Utvalg
Grunnskoleutdanning	29,8	7,2
Fagutdanning/yrkesutdanning/fagbrev/videregående yrkesfaglig		19,0
Videregående utdanning	42,9	31,3
Universitets-/høgskoleutdanning med inntil 4 års varighet	20,8	26,0
Universitets-/høgskoleutdanning med mer enn 4 års varighet	6,5	16,4
Totalt	100	100,0
Antall	3877727	1.087
* <a href="http://www.ssb.no/utniv/tab-2010-06-25-01.html">http://www.ssb.no/utniv/tab-2010-06-25-01.html</a>		

Tabell 2-4 Befolkning og utvalg etter utdanningsnivå. Prosent.

Utvalgets utdanningsfordeling viser, med disse forbeholdene noe overrapportering av personer med høyere utdanning. Overrapporteringen er imidlertid lavere enn hva man vanligvis oppnår

i standard befolkningsutvalg, der personer med universitet-/høyskole-utdanning gjerne utgjør 50 prosent av respondentene.

Det endelige utvalget er veiet iterativt etter kjønn, alder, bosted (4 regioner) og utdanning, tilsvarende befolkningsfordelingen. Vektene fordeler seg som følger (Tabell 5):

Vekt				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,292	34	2,5	2,5
	,306	38	2,8	5,3
	,325	32	2,3	7,6
	,338	31	2,3	9,8
	,349	26	1,9	11,7
	,363	18	1,3	13,1
	,405	14	1,0	14,1
	,442	27	2,0	16,0
	,713	18	1,3	17,4
	,736	27	2,0	19,3
	,784	16	1,2	20,5
	,804	30	2,2	22,7
	,818	55	4,0	26,7
	,829	45	3,3	30,0
	,846	22	1,6	31,6
	,862	34	2,5	34,1
	,862	9	,7	34,7
	,863	11	,8	35,5
	,872	19	1,4	36,9
	,881	28	2,0	38,9
	,886	15	1,1	40,0
	,898	41	3,0	43,0
	,907	47	3,4	46,5
	,916	16	1,2	47,6
	,941	20	1,5	49,1
	,955	19	1,4	50,5
	,978	9	,7	51,1
	,982	17	1,2	52,4
	1,002	31	2,3	54,6
	1,009	9	,7	55,3
	1,023	28	2,0	57,3
	1,031	27	2,0	59,3
	1,061	42	3,1	62,4
	1,076	23	1,7	64,0
	1,091	23	1,7	65,7
	1,094	36	2,6	68,3
	1,102	9	,7	69,0
	1,103	20	1,5	70,5
	1,166	30	2,2	72,6
	1,177	17	1,2	73,9
	1,200	9	,7	74,5
	1,206	17	1,2	75,8
	1,212	28	2,0	77,8
	1,213	4	,3	78,1
	1,233	12	,9	79,0
	1,246	20	1,5	80,5
	1,259	16	1,2	81,6
	1,322	4	,3	81,9
	1,378	19	1,4	83,3
	1,417	18	1,3	84,6
	1,455	14	1,0	85,6
	1,477	14	1,0	86,7
	1,501	14	1,0	87,7
	1,532	16	1,2	88,8
	1,559	16	1,2	90,0
	1,641	22	1,6	91,6
	1,666	14	1,0	92,6
	1,692	9	,7	93,3
	1,749	23	1,7	95,0
	1,808	12	,9	95,8
	1,903	21	1,5	97,4
	1,904	15	1,1	98,5
	2,192	14	1,0	99,5
	2,260	7	,5	100,0
Total	1371	100,0	100,0	

Tabell 2-5 Vekten fordeling. Antall. Prosent.



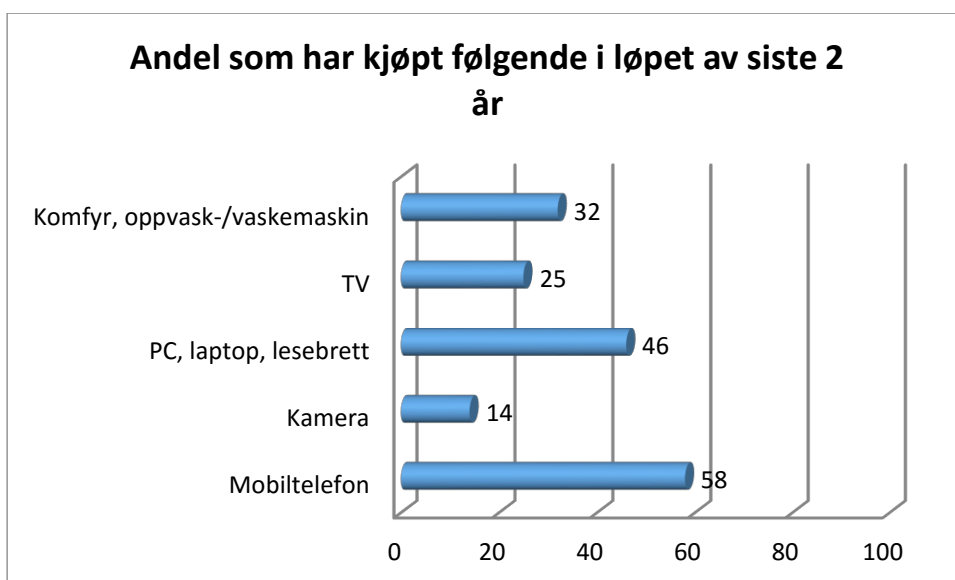




### 3 Kjøpsforsikringer

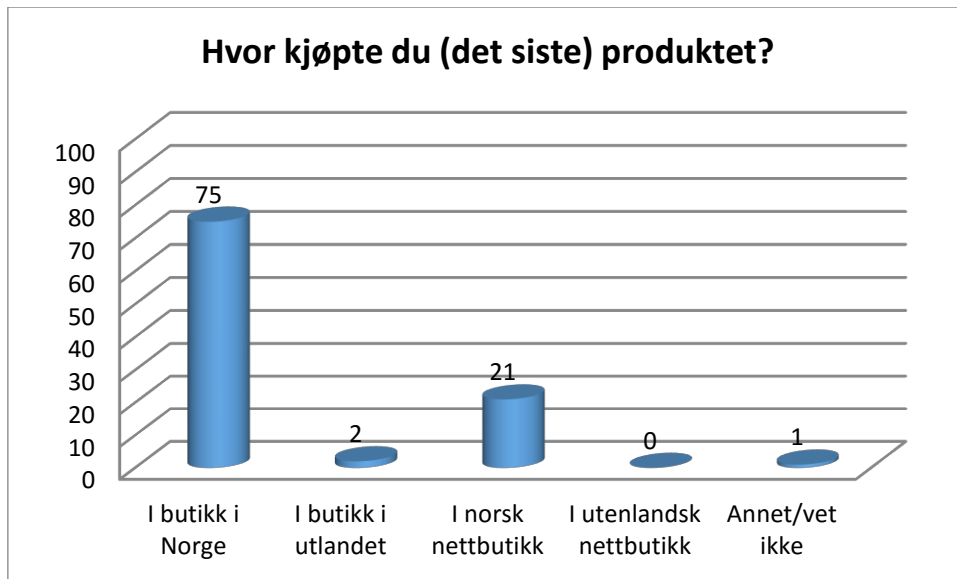
I det følgende vil vi presentere resultatene fra en surveyundersøkelse om nordmenns bruk og syn på kjøpsforsikringer. Materialet baserer seg på et representativt utvalg av befolkningen som har kjøpt elektriske/elektroniske produkter (betalt av egen lomme) i løpet av siste 2 år (N=1371). Selve undersøkelsen er web-basert.

#### 3.1 Kjøp av elektronisk og elektrisk utstyr – når, hvor og hva?



**Figur 3-1 Har du i løpet av de siste 2 årene kjøpt noen av de følgende produktene, betalt av egen lomme (ikke betalt av jobb)? Prosent. N=1371**

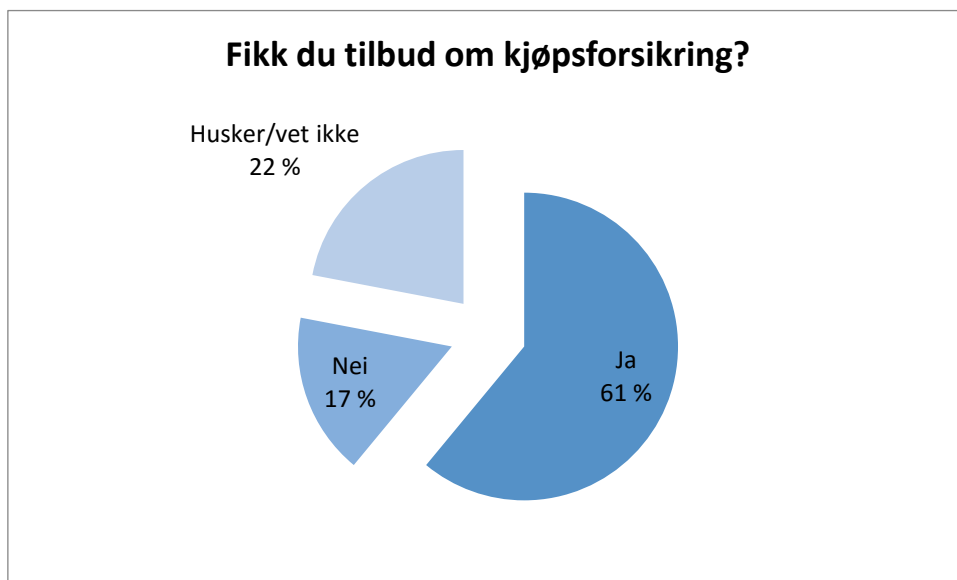
Det var om lag halvparten som hadde kjøpt PC, laptop eller lesebrett i den nevnte tidsperioden. Enda flere (58 prosent) hadde kjøpt mobiltelefon. Tre av ti hadde kjøpt andre type produkter, for eksempel tv, komfyr, oppvaskmaskin eller vaskemaskin.



**Figur 3-2 Hvor kjøpte du (det siste) produktet? Prosent. N=1138**

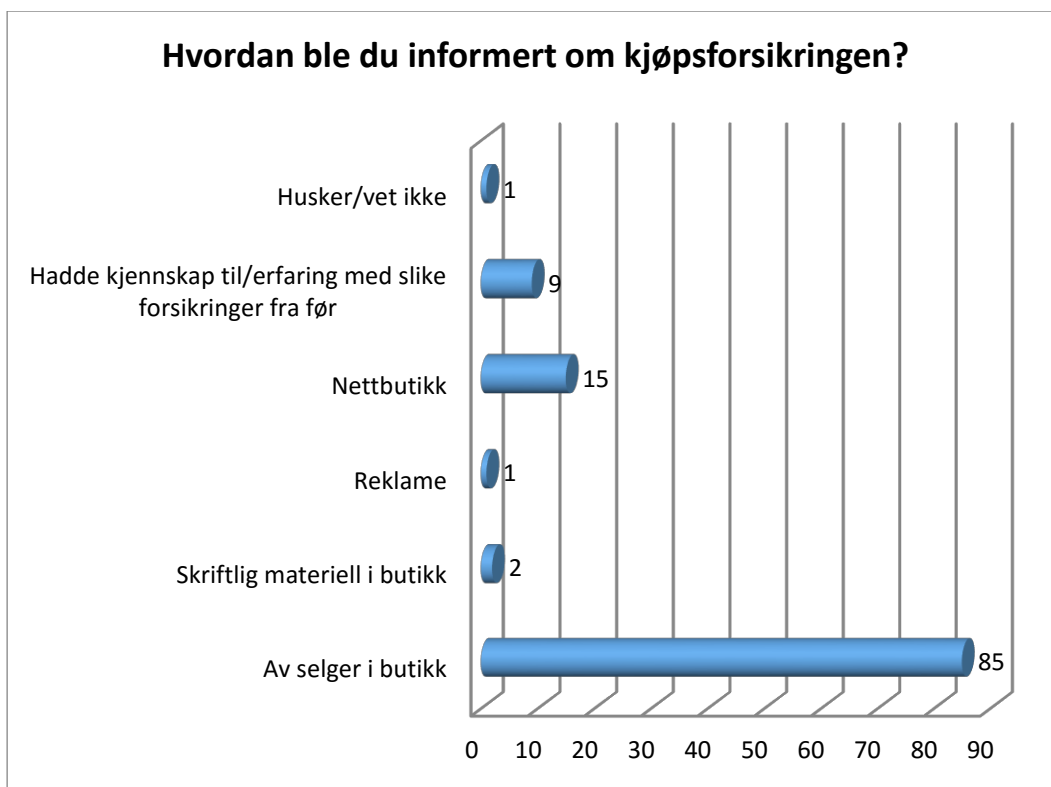
De aller fleste (75 prosent) som hadde kjøpt elektriske eller elektroniske produkter hadde handlet dette i en norsk butikk. To av ti hadde kjøpt slike produkter via nettbutikker (norske). Den andelen som hadde kjøpt slike produkter (N=1138) ble deretter spurt om de hadde fått tilbud om kjøpsforsikring?

### 3.2 Hvor mange fikk tilbud om kjøpsforsikring, og av hvem ble de informert om tilbudet?



**Figur 3-3 Fikk du tilbud om kjøpsforsikring? Prosent. N=1138**

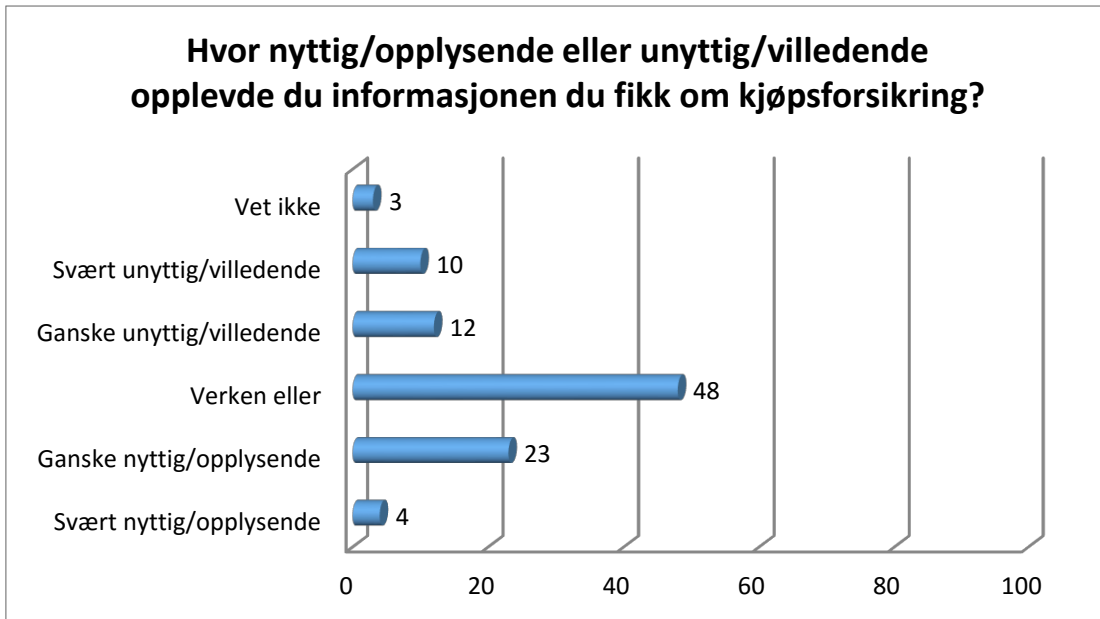
Svaret på spørsmålet om man hadde mottatt tilbud om kjøpsforsikring, viser at dette er et forsikringsprodukt som er aktivt markedsført. Det var 61 prosent som svarte at de hadde fått et slikt tilbud. 17 prosent hadde ikke fått tilbud om kjøpsforsikring.



**Figur 3-4** Hvordan ble du informert om kjøpsforsikringen? Flere svar. Prosent. N=672

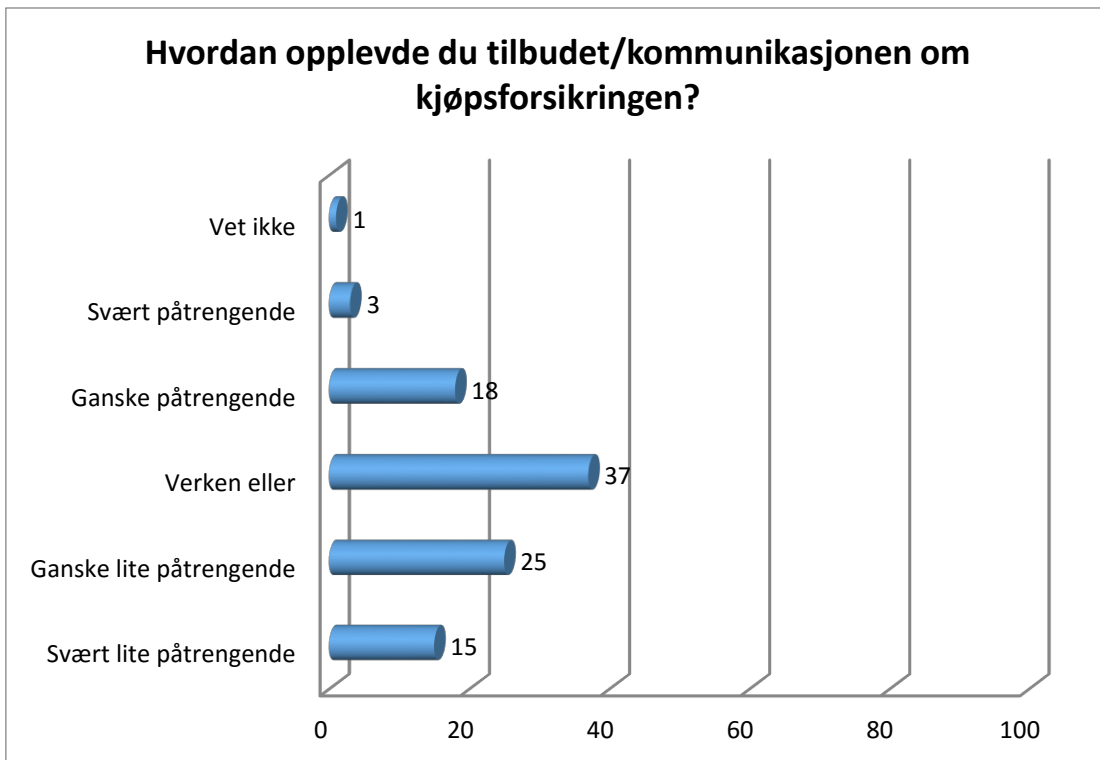
Det var relativt få (9 prosent) som rapporterte at de hadde kjennskap til eller erfaring med kjøpsforsikringer fra tidligere. For de aller fleste (85 prosent) var det selger i butikk som hadde informert dem om tilbudet. 15 prosent hadde blitt informert om kjøpsforsikringen via nettbutikk.

### 3.3 Hvordan ble tilbudet oppfattet?



**Figur 3-5** Hvor nyttig/opplysende eller unyttig/villedende opplevde du informasjonen du fikk om kjøpsforsikringen? Prosent. N=699

Respondentene hadde nokså ulike oppfatninger om hvorvidt informasjonen de hadde fått om kjøpsforsikringen kunne karakteriseres som nyttig/opplysende eller unyttig/villedende. Det var 27 prosent som mente informasjonen var nyttig/opplysende, og 22 prosent mente det omvendte. Nesten halvparten (48 prosent) mente den verken var nyttig eller unyttig.



**Figur 3-6** Hvordan opplevde du tilbudet/kommunikasjonen om kjøpsforsikringen? Prosent. N=699

Som nevnt, hadde de aller fleste mottatt informasjon om kjøpforsikringen via butikkselgeren. 40 prosent ga imidlertid uttrykk for at de hadde opplevd kommunikasjonen som svært eller ganske lite påtrengende. Om lag like mange rapporterte at de verken hadde opplevde den som det ene eller det andre. Andelen som mente kommunikasjonen hadde vært svært eller ganske påtrengende var 21 prosent.

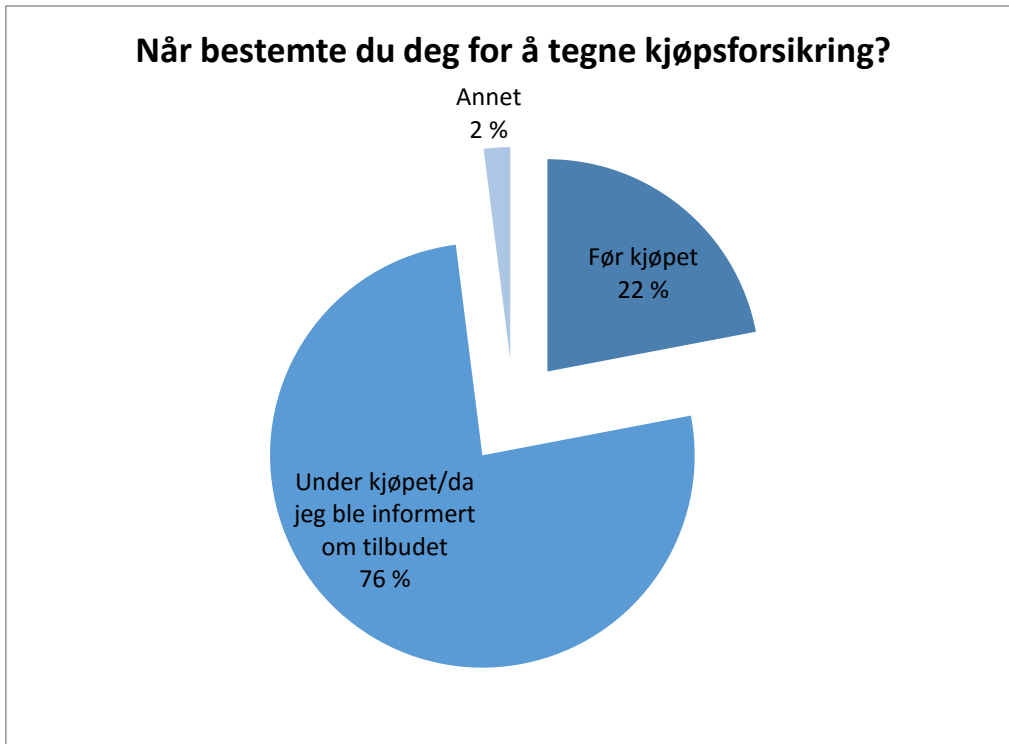
### 3.4 Hvor mange og hvem tegnet kjøpsforsikring ved (siste) kjøp av elektrisk eller elektronisk produkt?



Figur 3-7 Tegnet du kjøpsforsikring? Prosent. N=699

Selv om relativt mange rapporterte å ha mottatt tilbud om kjøpsforsikring, valgte de aller fleste (86 prosent) å takke nei til å tegne en slik prosent. 13 prosent rapporterte at de hadde tegnet kjøpsforsikring. Det var noen flere kvinner enn menn som hadde tegnet kjøpsforsikring ( $p < 0.05$ ). Videre var det noen flere av dem som rapporterte at de opplevde sin egen eller husholdets økonomi som dårlig som hadde tegnet slik forsikring enn blant dem som mente de hadde god økonomi ( $p < 0.001$ ).

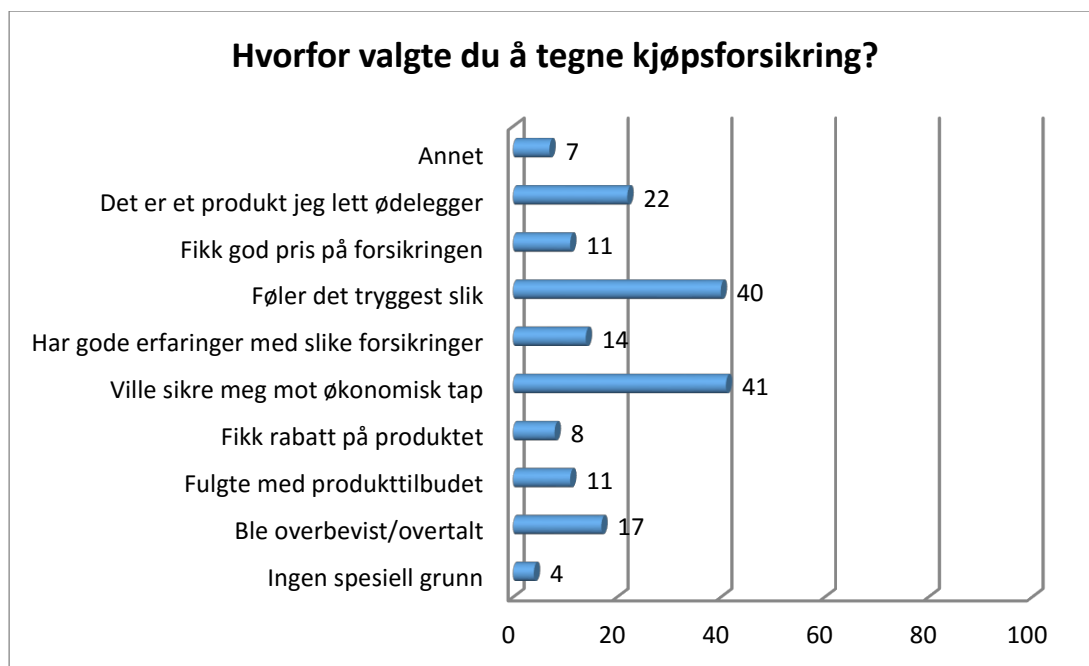
### 3.5 Hvordan var beslutningsprosessen og hva var begrunnelsen for hhv å tegne/ikke tegne en slik forsikring?



Figur 3-8 Når bestemte du deg for å tegne kjøpsforsikring? Prosent. N=92

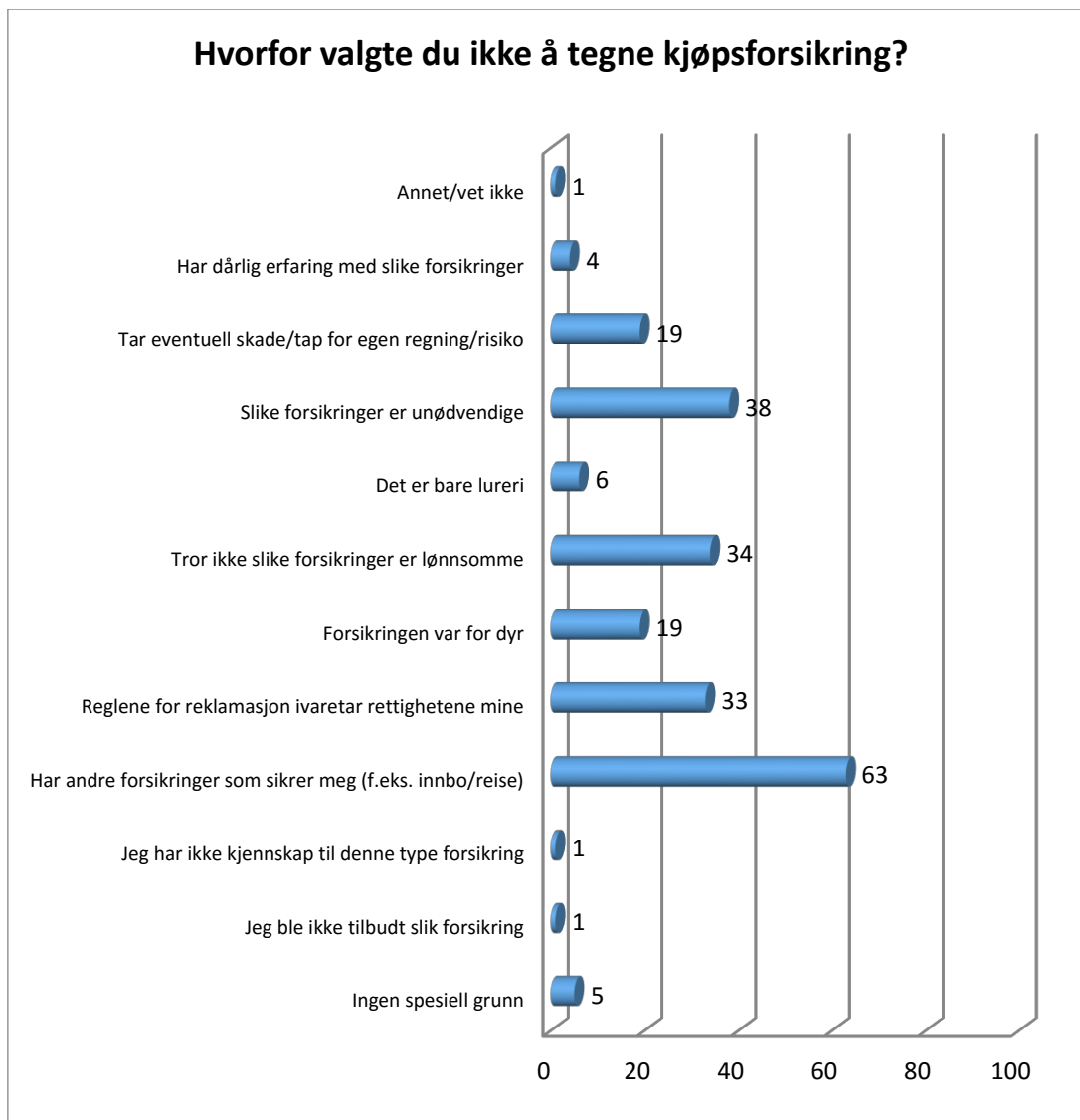
Med tanke på at de aller fleste hadde fått kjennskap til kjøpsforsikringen via butikkselgeren, så var det derfor ikke overraskende at de fleste (76 prosent) også rapporterte at det var under kjøpet/da de ble informert om tilbudet at de hadde besluttet å tegne en slik forsikring. 22 prosent hadde bestemt seg før kjøpet.





Figur 3-9 Hvorfor valgte du å tegne kjøpsforsikring? Flere svar. Prosent. N=92.

Det var hhv 41 prosent og 40 prosent som begrunnet tegning av kjøpsforsikring med at de «ville sikre seg mot økonomisk tap» eller «føler det tryggest slik». Det var også en del (22 prosent) som begrunnet det med at det var et produkt de lett kunne ødelegge. 17 prosent hadde blitt overbevist eller overtalt.



**Figur 3-10** Hvorfor valgte du ikke å tegne kjøpsforsikring? Flere svar. Prosent. N=597.

De aller fleste (63 prosent) som ikke hadde tegnet kjøpsforsikring begrunnet det med at de andre forsikringer som sikret dem (for eksempel innbo og reise). Fire av ti oppfattet imidlertid kjøpsforsikringer som unødvendige. Nesten like mange (34 prosent) mente dessuten at slike forsikringer ikke var å anse som lønnsomme. Det var også 33 prosent som mente reklamasjon ivaretok deres rettigheter på en tilstrekkelig måte.

### 3.5.1 Begrunnelse for ikke å tegne kjøpsforsikring etter kjønn

Menn og kvinner hadde noe forskjellige begrunnelser for hvorfor de ikke hadde tegnet kjøpsforsikring. Flere menn (37 prosent) enn kvinner (28 prosent) mente reglene for reklamasjon ivaretok rettighetene deres på en god nok måte ( $p < 0.05$ ). Det var også flere menn (39 prosent) enn kvinner (28 prosent) som mente slike forsikringer var ulønnsomme ( $p < 0.05$ ). Menn (18 prosent) var også mer tilbøyelige enn kvinner (8 prosent) til å svare at kjøpsforsikringer vare var lureri ( $p < 0.001$ ), samt at de var unødvendige ( $p < 0.05$ ). Det var 42 prosent av mennene, mot 34 prosent av kvinnene som svarte det sistnevnte. Videre var det flere menn (23 prosent) enn

kvinner (13 prosent) som også begrunnet det med at de foretrakk å ta eventuell skade eller tap for egen regning/risiko ( $p < 0.001$ ).

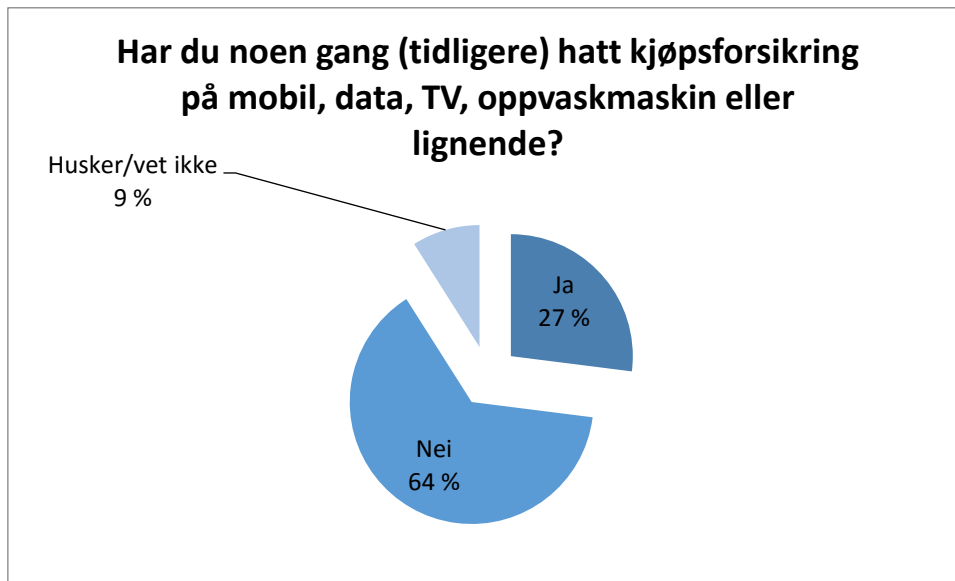
### 3.6 Hvordan fikk de kunnskap om vilkårene, og hvor grundig satt de seg inn i disse?



Figur 3-11 Hvordan fikk du kunnskap om hva kjøpsforsikringen dekker? Prosent. N=597

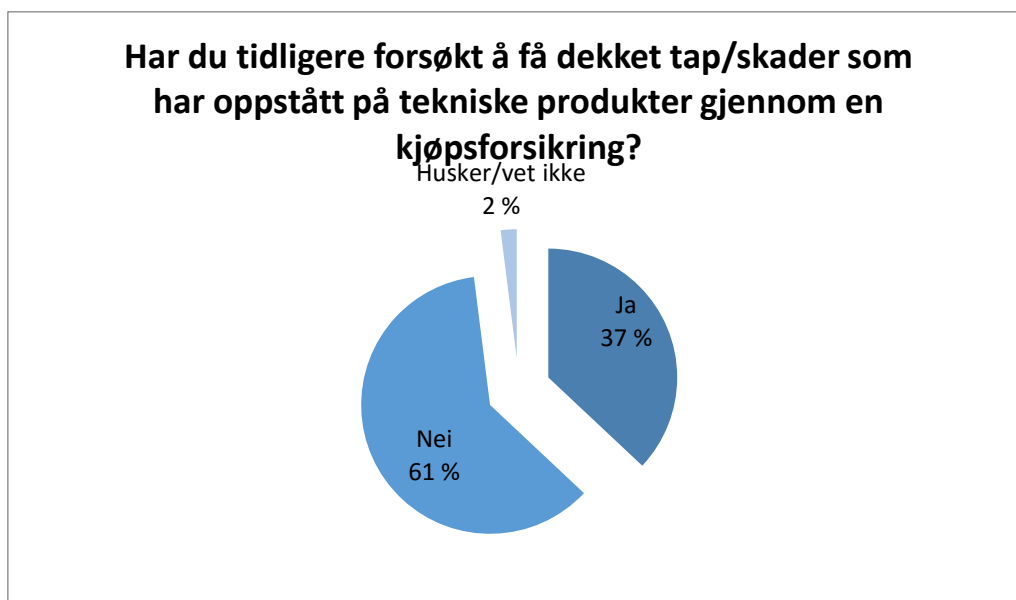
Blant dem som ikke hadde tegnet kjøpsforsikring, var det 31 prosent som rapporterte at de ikke hadde satt seg inn hvilke skader/tap kjøpsforsikringen dekket. Omvendt var det 17 prosent som hadde lest vilkårene (grundig/raskt). Halvparten hadde fått kunnskap om hva kjøpsforsikringen dekket fra butikkselgeren.

### 3.8 Hva slags erfaringer har man med tidligere kjøpsforsikringer?



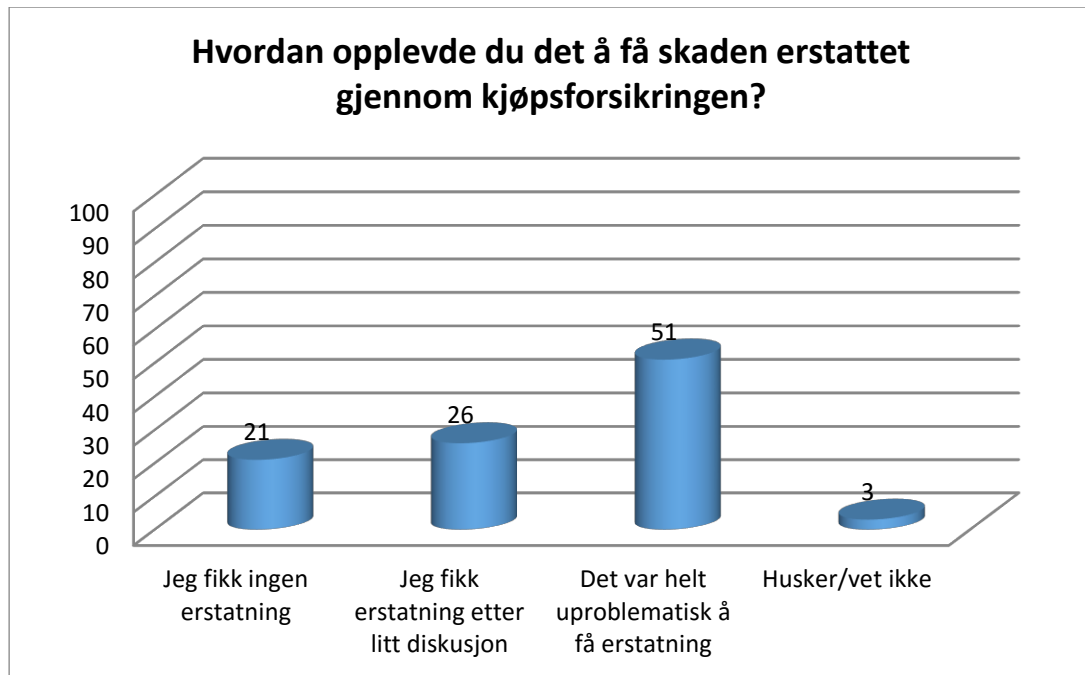
Figur 3-12 Har du tidligere hatt kjøpsforsikring på mobil, data, TV, oppvaskmaskin e.l.? Prosent. N=1371

Alle respondentene i undersøkelsen mottok spørsmål om de noen gang tidligere hadde hatt kjøpsforsikring på elektriske eller elektroniske produkter. Det var 27 prosent som hadde hatt denne type forsikring. Disse ble deretter spurt om de hadde forsøkt å få dekket tap/skade gjennom kjøpsforsikringen.



Figur 3-13 Har du tidligere forsøkt å få dekket tap/skader som har oppstått på tekniske produkter, gjennom en kjøpsforsikring? Prosent. N=136

Det var 37 prosent som hadde forsøkt å få dekket tap eller skader som hadde oppstått gjennom kjøpsforsikringen de hadde tegnet. Hvordan var så deres erfaring?



**Figur 3-14** Hvordan opplevde du det å få skaden erstattet gjennom kjøpsforsikringen? Prosent. N=136

Om lag halvparten rapporterte at det hadde vært helt uproblematisk å få skaden erstattet gjennom forsikringen. 26 prosent hadde fått erstatning etter litt diskusjon, og 21 prosent hadde ikke fått erstattet skaden.

### 3.9 Oppsummering

Over halvparten hadde altså fått tilbud om kjøpsforsikring ved kjøp av elektronisk eller elektrisk produkt. Nesten alle hadde fått tilbud om denne forsikringen av selger i butikk. De fleste valgte ikke å tegne kjøpsforsikring. Den vanligste begrunnelsen var at de allerede hadde forsikringer som sikret dem ved et eventuelt tap eller skade. Det var også relativt mange som beskrev denne type forsikring som unødvendig og at de hadde liten tiltro at den var særlig lønnsom. Den andelen som hadde tegnet kjøpsforsikring begrunnet det med at de ville sikre seg mot økonomisk tap og at de opplevde det som en trygghet.

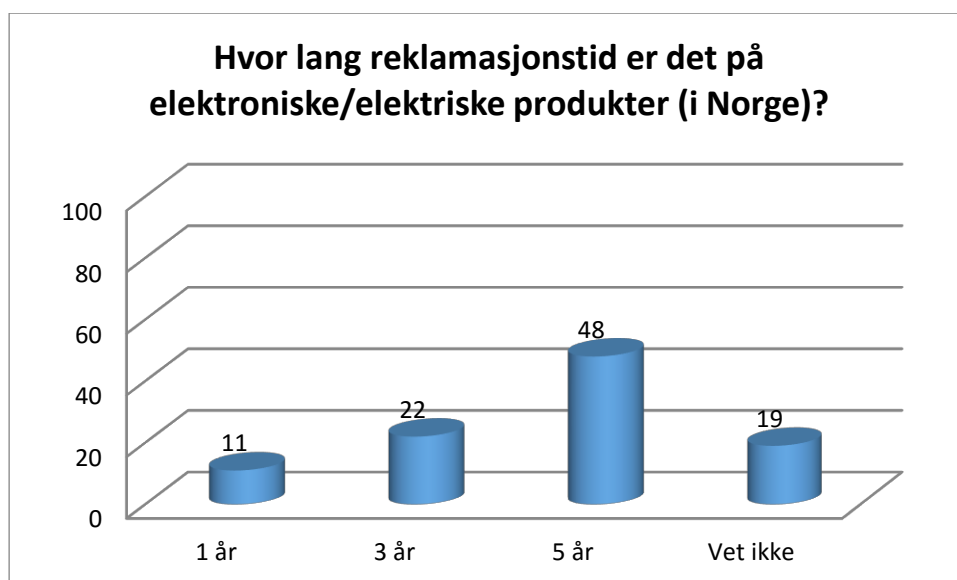
Tre av ti hadde tidligere hatt kjøpsforsikring. Relativt mange av dem hadde også forsøkt å få dekket tap og skader gjennom forsikringen. Om lag halvparten av disse mente det hadde vært helt uproblematisk å få tapet/skaden erstattet gjennom kjøpsforsikringen.



## 4 Kunnskap om og erfaring med reklamasjon

Som nevnt innledningsvis, vil det i svært mange tilfeller være grunnlag for reklamasjon hvis det skulle oppstå problemer med eksempelvis et elektronikkprodukt, vil dette i mange tilfeller gi grunnlag for reklamasjon. Slik sett kan man altså kunne konkludere med at nytten av en kjøpsforsikring i tillegg til denne lovbestemte reklamasjonsretten er liten. Hvordan er så forbrukernes kunnskaper om og erfaringer med reklamasjon?

### 4.1 Hvor gode kunnskaper har man om regler for reklamasjonstid?



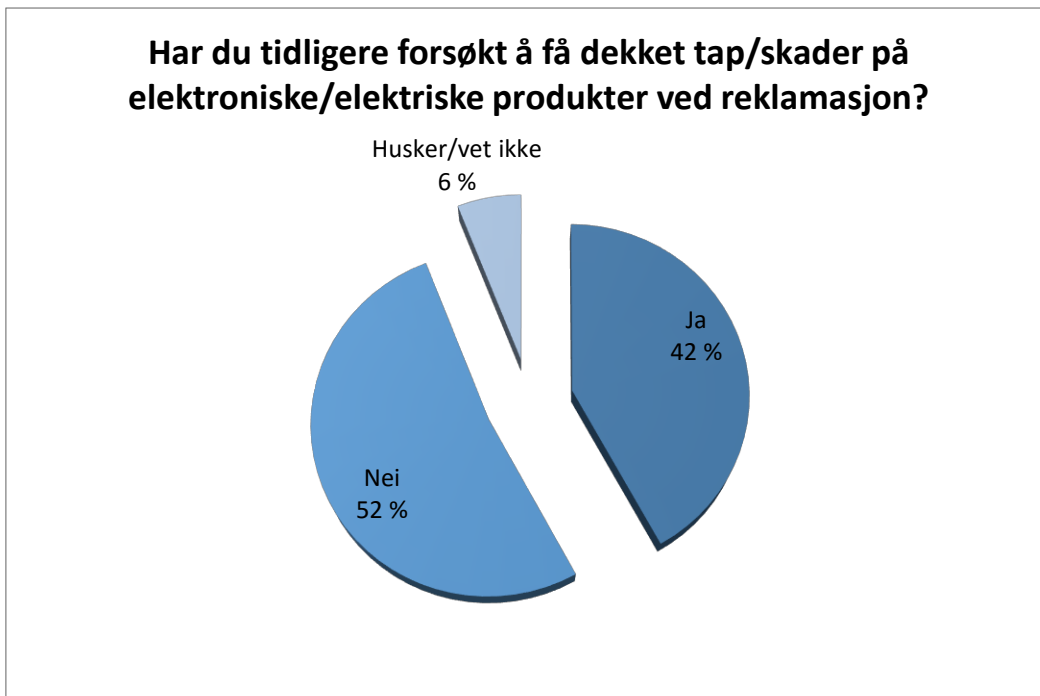
Figur 4-1 Hvor lang reklamasjonstid er det på elektroniske/elektriske produkter (i Norge)? Prosent. N=1371

Det rette svaret på spørsmålet om hvor lang reklamasjonstid det er på elektroniske og elektriske produkter (i Norge) er 5 år. Om lag halvparten svarte dette. Det var 19 prosent som svarte at de ikke visste. Henholdsvis 11 prosent og 22 prosent svarte 1 år eller 3 år.

#### 4.1.1 Kunnskap om reklamasjonstid etter kjønn

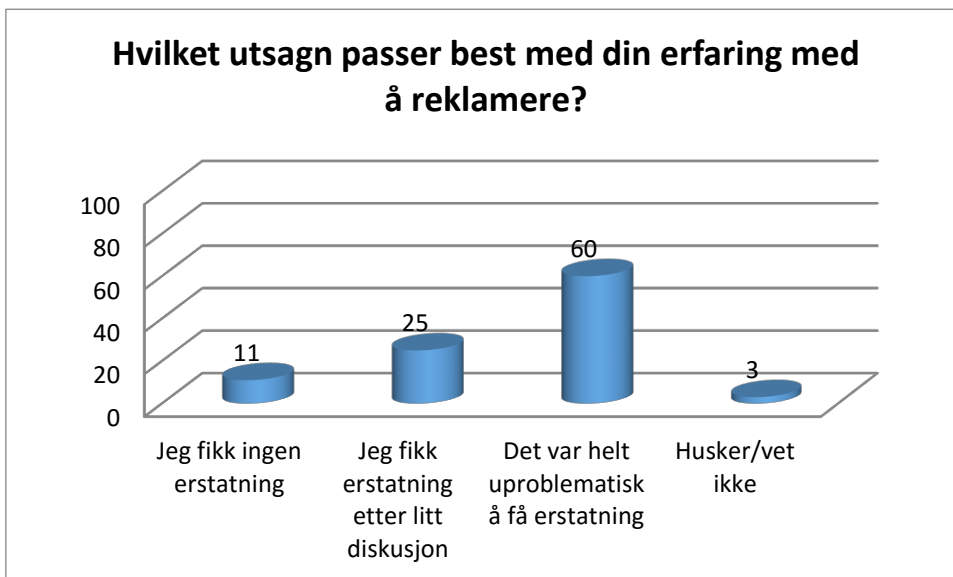
Det var langt flere kvinner (25 prosent) enn menn (12 prosent) som svarte at de ikke visste hvor lang reklamasjonstid man hadde på mobiltelefon, laptop, fotoapparat, oppvaskmaskin eller lignende ( $p < 0.001$ ). 56 prosent av mennene, mot 41 prosent av kvinnene svarte riktig på spørsmålet om reklamasjonslengde (5 år) ( $p < 0.001$ ).

## 4.2 Tidligere erfaringer med reklamasjoner



Figur 4-2 Har du tidligere forsøkt å få dekket tap/skader på elektroniske/elektriske produkter ved reklamasjon? Prosent. N=1371

Fire av ti hadde tidligere forsøkt å få dekket tap eller skader på elektroniske eller elektriske produkter ved reklamasjon. Som vist, var det 37 prosent av dem som hadde hatt kjøpsforsikring som hadde forsøkt det samme.



Figur 4-3 Hvordan opplevde du det å få skaden erstattet gjennom reklamasjonen? Prosent. N=579

I likhet med respondentene som hadde forsøkt å få erstatning gjennom kjøpsforsikring, så var det også en stor andel (60 prosent) av dem som hadde forsøkt å få skaden erstattet gjennom



reklamasjon som helt uproblematisk. 25 prosent rapporterte at de hadde fått erstatning etter litt diskusjon. 11 prosent hadde ikke fått erstatning.

#### 4.2.1 Tidligere erfaringer med reklamasjoner etter kjønn

Flere menn (29 prosent) enn kvinner (20 prosent) mente de hadde måtte diskutere litt før de fikk erstattet tap eller skade ved reklamasjon ( $p < 0.05$ ).

### 4.3 Oppsummering

Om lag halvparten svarte altså korrekt på spørsmålet om hvor lang reklamasjonstid det er på elektriske/elektroniske produkter i Norge (5 år). Fire av ti hadde forsøkt å få dekket tap eller skader på slike produkter ved reklamasjon. I likhet med det som kom frem av forbrukernes erfaringer med kjøpsforsikringer, hadde de fleste opplevd det som helt uproblematisk å få erstatning. Kun 11 prosent svarte at de ikke hadde fått erstatning.



## 5 Oversikt over egne/husholdets kjøpsforsikringer

Vår antakelse om at kjøpsforsikring var noe som hyppig ble tilbudt ved kjøp av elektroniske og elektriske produkter stemte altså med respondentenes egen erfaring. Seks av ti hadde blitt tilbudt kjøpsforsikring sist gang de kjøpte et slikt produkt. Med tanke på at de aller fleste hushold har en rekke el-produkter i husholdet, kan man også tenke seg at det er utfordrende for forbrukerne å ha oversikt over disse forsikringene. Hvor mange mener så at de har god oversikt? Hvis man gir uttrykk for å ha dårlig oversikt – hva er så begrunnelsen?

### 5.1 Hvor god oversikt har man over egne/husholdets kjøpsforsikringer, og hva er i så fall årsaken til at man ikke har god oversikt?



Figur 5-1 Generelt sett, hvilken oversikt har du over dine/husholdets kjøpsforsikringer? Prosent. N=1371

På spørsmålet om hvor god oversikt man hadde over sine egne og husholdets kjøpsforsikringer svarte halvparten at de ikke hadde noen slike forsikringer. 27 prosent mente imidlertid at oversikten deres var svært eller ganske god. Langt færre (7 prosent) mente oversikten deres var svært eller ganske dårlig.

### 5.1.1 Grad av oversikt over egne/husholdets kjøpsforsikringer etter kjønn

Det var langt flere menn (59 prosent) enn kvinner (45 prosent) som svarte at de ikke hadde noen kjøpsforsikringer ( $p < 0.001$ ).

### 5.1.2 Grad av oversikt over egne/husholdets kjøpsforsikringer etter alder

Respondenter i alderen 30 år eller yngre (13 prosent) var noe mer tilbøyelige enn de andre aldersgruppene (5-6 prosent) til å svare at de hadde svært eller ganske dårlig oversikt ( $p < 0.001$ ). Det var også flere i aldersgruppene 30 år eller eldre (52-57 prosent) enn yngre (35 prosent) som rapporterte at de ikke hadde kjøpsforsikringer ( $p < 0.001$ ).

### 5.1.3 Grad av oversikt over egne/husholdets kjøpsforsikringer etter beskrivelse av egen økonomi

De som beskrev sin egen eller husholdets økonomi som svært god (64 prosent) eller ganske god (54 prosent) var også mer tilbøyelige til svare at de ikke hadde kjøpsforsikringer enn de som mente egen/husholdets økonomi som ganske dårlig (41 prosent) ( $p < 0.001$ ). Det var også den gruppen som opplevde sin egen eller husholdets økonomi som dårligst som var mest tilbøyelige til å svare at de hadde svært eller ganske dårlig oversikt over sine egne eller husholdets kjøpsforsikringer ( $p < 0.001$ ).

## 5.2 Hva er årsaken til dårlig oversikt over egne/husholdets kjøpsforsikringer?



Figur 5-2 Hva er årsaken til at du ikke har god oversikt over kjøpsforsikringene? Prosent. N=218

Den andelen som svarte at de hadde svært eller ganske dårlig oversikt over egne eller husholdets kjøpsforsikringer ble videre spurt om hva som var årsaken. Tre av ti begrunnet det med gammel vane. 23 prosent svarte at det var noe de hadde liten interesse for eller ikke brydde seg med. Det var henholdsvis 16 prosent og 14 prosent som begrunnet det med dårlige kunnskaper eller at de oppfattet kjøpsforsikringer som uoversiktlige og kompliserte.

### 5.3 Oppsummering

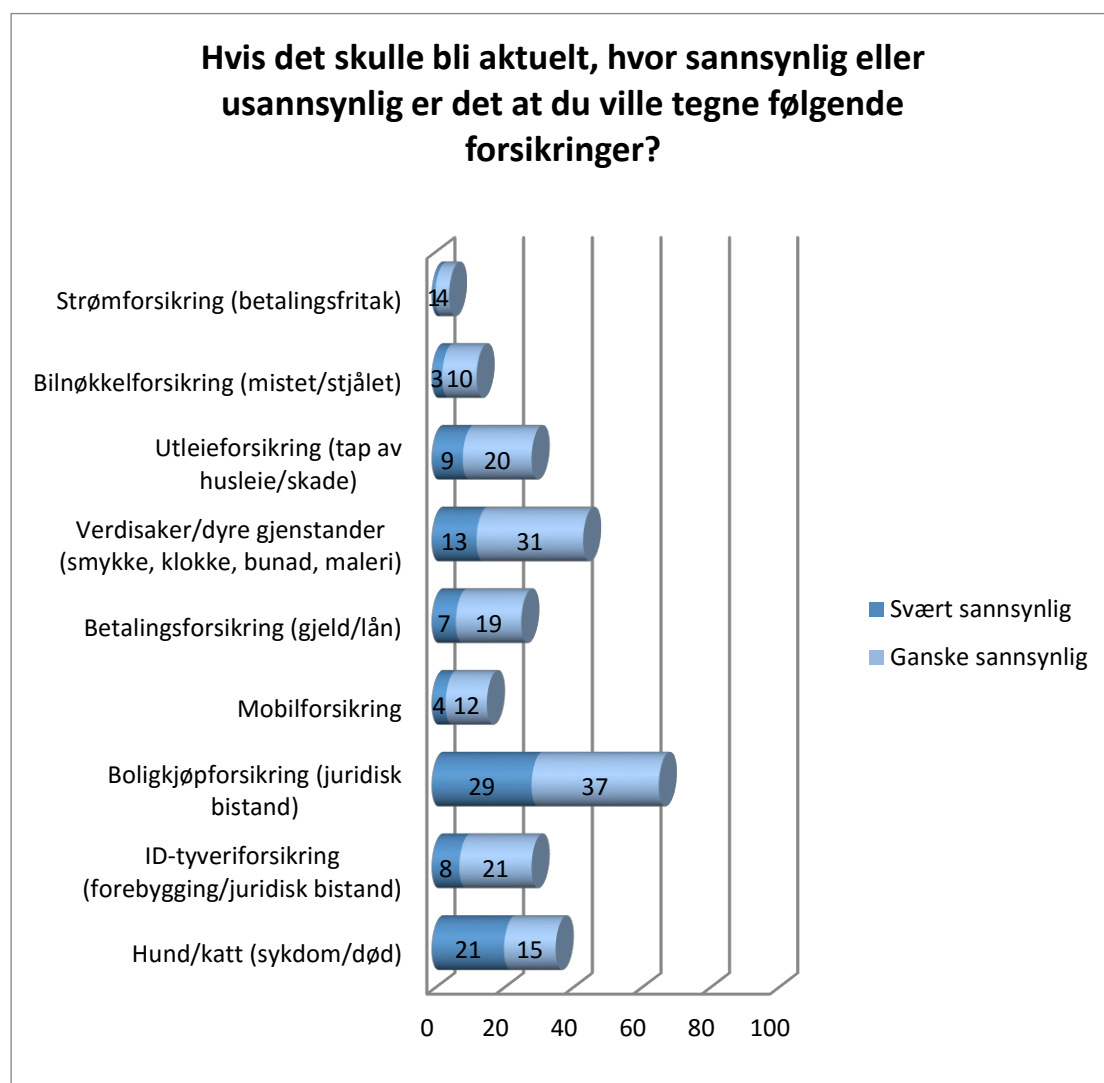
Tre av ti mente de hadde relativt god oversikt. Den andelen som mente de hadde dårlig oversikt (7 prosent) ble imidlertid spurt om hva som var årsaken. De vanligste begrunnelsene var liten interesse, at man ikke brydde seg eller rett og slett at man var litt likegyldig («gammel vane»). Det var også noen som mente det skyldtes dårlige kunnskaper eller at slike forsikringsprodukter var uoversiktlige og kompliserte.



## 6 Interesse for utvalgte forsikringsprodukter

De seneste par årene har det altså kommet mange nye forsikringsprodukter på markedet. I undersøkelsen ble respondentene spurt om hvor sannsynlig eller usannsynlig det var at de ville tegne utvalgte forsikringer hvis det skulle bli aktuelt.

### 6.1 Hvor sannsynlig er det at man vil tegne de utvalgte forsikringsproduktene?



Figur 6-1 Hvis det skulle bli aktuelt, hvor sannsynlig eller usannsynlig er det at du vil tegne følgende forsikringer? Prosent. N=1371

De senere årene har det kommet en rekke nye forsikringsprodukter på markedet. Vi ba respondentene ta stilling til hvorvidt det var sannsynlig at de (hvis det ble aktuelt) ville tegnet et utvalg av slike forsikringer. Mens relativt få (5-16 prosent) rapporterte at det var svært eller ganske sannsynlig at de ville tegne strømforsikring, bilnøkkelforsikring eller mobilforsikring, var det relativt mange som mente de med svært eller ganske stor sannsynlighet ville tegne boligkjøpforsikring (66 prosent), forsikring på dyre gjenstander/verdisaker (44 prosent) eller hund/kattforsikring (44 prosent). 29 prosent mente det var svært eller ganske sannsynlig at de ville tegne ID-tyveriforsikring. Like mange svarte det samme om utleieforsikring. 26 prosent mente de med svært eller ganske stor sannsynlighet ville tegne betalingsforsikring.

### 6.1.1 Sannsynlighet for tegning av forsikringer etter kjønn

Kvinner (41 prosent) mente i større grad enn menn (32 prosent) at de med svært eller ganske stor sannsynlighet ville tegne hund- eller katteforsikring hvis det skulle bli aktuelt ( $p < 0.05$ ).

Flere menn (17 prosent) enn kvinner (11 prosent) mente det var svært usannsynlig at de ville tegne boligkjøpsforsikring. Det var imidlertid ubetydelige forskjeller mellom kjønnene når det gjaldt andelene som mente det var ganske eller svært sannsynlig at de ville tegne denne type forsikring. Flere kvinner (12 prosent) enn menn (6 prosent) svarte vet ikke på dette spørsmålet ( $p < 0.001$ ).

Flere kvinner (18 prosent) enn menn (12 prosent) mente de med svært eller ganske stor sannsynlighet ville tegne mobilforsikring hvis det skulle bli aktuelt ( $p < 0.001$ ). Det var også langt flere menn (55 prosent) enn kvinner (38 prosent) som mente denne type forsikring var noe som var svært usannsynlig at de ville tegne ( $p < 0.001$ ).

Det var også flere menn (41 prosent) enn kvinner (32 prosent) som mente det var svært usannsynlig at de ville tegne betalingsforsikring. Videre var det også flere kvinner (17 prosent) enn menn (8 prosent) som svarte vet ikke på dette spørsmålet ( $p < 0.001$ ).

Også når det gjaldt forsikring av verdisaker og dyre gjenstander, så var det flere menn (27 prosent) enn kvinner (22 prosent) som mente det var svært usannsynlig at dette var noe de ville tegne. Flere kvinner (10 prosent) enn menn (5 prosent) svarte vet ikke ( $p < 0.05$ ).

Også når det gjaldt utleieforsikring, var dette noe menn (44 prosent) i større grad enn kvinner (36 prosent) mente det var svært usannsynlig at de ville tegne. Det var også flere kvinner (17 prosent) enn menn (10 prosent) som svarte vet ikke på dette spørsmålet ( $p < 0.05$ ).

### 6.1.2 Sannsynlighet for tegning av forsikringer etter alder

I aldersgruppen 30 år eller yngre var det 35 prosent som mente de med stor sannsynlighet ville tegne ID-tyveriforsikring. Til sammenligning var det 24 prosent i aldersgruppen 30-44 år som svarte det samme, og 29 prosent i aldersgruppen 45-59 år. Det var 14 prosent i den yngste aldersgruppen som svarte at dette var noe de med svært liten sannsynlighet ville tegne. I de andre aldersgruppene var det 27-30 prosent som svarte det samme ( $p < 0.05$ ).

Et lignende mønster kom frem når det gjaldt mobilforsikring. Det var 33 prosent i aldersgruppen 30 år eller yngre som mente dette var en forsikring de med svært eller ganske stor sannsynlighet ville tegne. I aldersgruppen 30-44 år var det 16 prosent som svarte det samme. Og i de to eldste aldersgruppene var det hhv 9 prosent (45-59 år) og 11 prosent (60 år+) som mente det var svært eller ganske sannsynlig at de ville tegne en slik forsikring ( $p < 0.001$ ).

Også når det gjaldt boligkjøpsforsikring, var det de yngre aldersgruppene som i størst grad mente dette var noe de med stor eller ganske stor sannsynlighet ville tegne. Det var 72 prosent



i aldersgruppene 30 år og yngre og 30-44 år som svarte dette. Andelen som svarte dette falt med økende alder. I aldersgruppen 60 år eller eldre var det 62 prosent som svarte dette ( $p < 0.001$ ).

Det var også de yngre som med størst sannsynlighet mente de ville tegne hund- eller katteforsikring. Det var 44-45 prosent i aldersgruppene 30 år eller yngre og 30-44 år som svarte dette. I aldersgruppen 40-59 år var det 37 prosent som svarte at de med svært eller ganske stor sannsynlighet ville tegne en slik forsikring. Og i aldersgruppen 60 år eller mer var tallet 28 prosent.

### 6.1.3 Sannsynlighet for tegning av forsikringer etter vurdering av egen økonomi

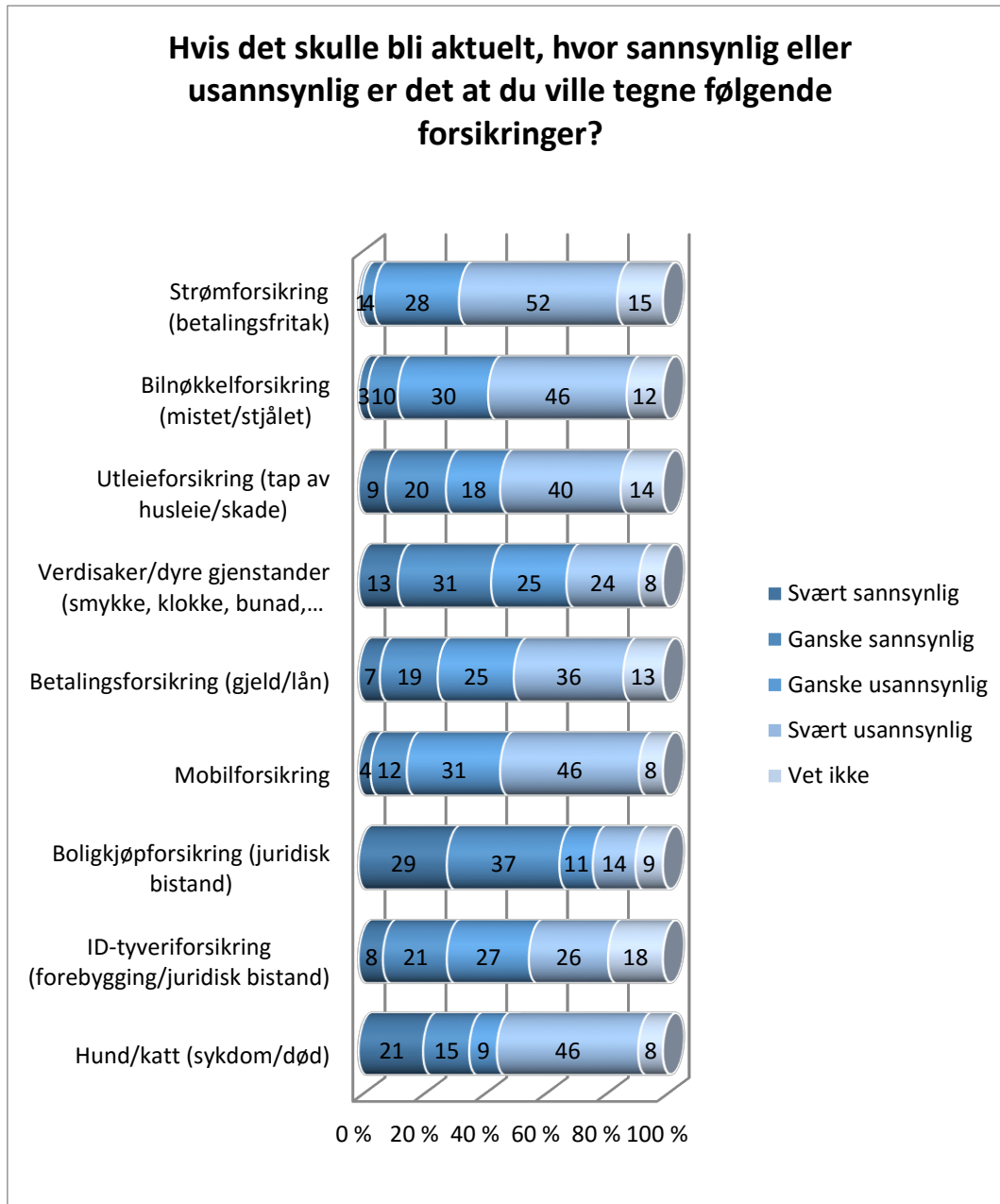
Blant dem som beskrev egen eller husholdets økonomi som svært (29 prosent) eller ganske god (36 prosent), var det langt færre som mente de med svært eller ganske stor sannsynlighet ville tegne hund-/kattforsikring enn blant dem med svært dårlig (59 prosent) eller ganske dårlig økonomi (42 prosent) ( $p < 0.001$ ).

Et noe lignende mønsteret kom frem når det gjald sannsynlighet for å tegne boligkjøpsforsikring. Flere av dem som mente egen økonomi var svært god (18 prosent) eller ganske god (15 prosent) mente det var svært usannsynlig at de ville tegne denne type forsikring enn blant dem som hadde ganske dårlig (11 prosent) eller svært dårlig økonomi (6 prosent). Det var imidlertid om lag like mange med svært god økonomi (67 prosent) som med svært dårlig økonomi (71 prosent) som mente de med ganske eller svært stor sannsynlighet ville tegne boligkjøpsforsikring ( $p < 0.001$ ).

Blant dem som mente de hadde svært god eller ganske god økonomi var det hhv 10 prosent og 12 prosent som mente de med svært stor eller ganske stor sannsynlighet ville tegne mobilforsikring. Til sammenligning var det 29 prosent blant dem med svært dårlig økonomi og 22 prosent blant dem med ganske dårlig økonomi som svarte det samme ( $p < 0.001$ ).

Materialet viste også at sannsynligheten for å tegne betalingsforsikring og forsikring for dyre verdigjenstander var langt mindre sannsynlig blant dem som oppfattet egen eller husholdets økonomi som svært eller ganske god enn blant dem som beskrev økonomien sin som svært eller ganske dårlig.

## 6.2 Hvor usannsynlig er det at man vil tegne de utvalgte forsikringene?



**Figur 6-2** Hvis det skulle bli aktuelt, hvor sannsynlig eller usannsynlig er det at du vil tegne følgende forsikringer? Prosent. N=1371

Om lag halvparten (52 prosent) svarte at det var svært usannsynlig at de ville tegne strømbetalingsforsikring. Nesten like mange sa det samme om bilnøkkel-, mobil- og dyreforsikring (46 prosent). Omvendt var det bare 14 prosent som svarte at det var svært usannsynlig at de ville tegne boligkjøpsforsikring.

## 6.3 Oppsummering

Av de utvalgte forsikringsproduktene, var det boligkjøpsforsikring, forsikring på dyre verdisaker, samt hund-/katt forsikring som respondentene uttrykte størst interesse for. Syv av ti mente

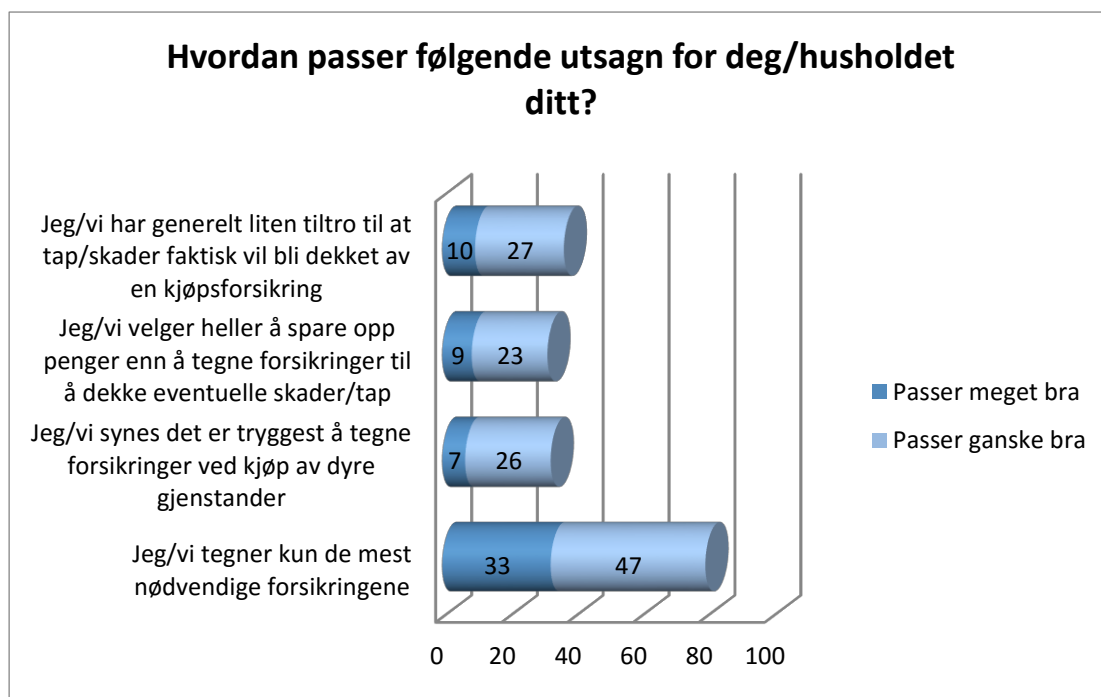
det var svært eller ganske sannsynlig at de ville tegne den førstnevnte forsikringen hvis det skulle bli aktuelt. Det var hhv 41 prosent og 36 prosent som mente det var svært eller ganske sannsynlig at de ville tegne forsikring på dyre verdigjenstander eller hund/katt hvis det ble aktuelt. Kun 5 prosent sa det samme om strømbetalingsforsikring.



## 7 Tiltro til og vurdering av forsikringsprodukter

Som vist, ga respondentene som hadde benyttet seg av kjøpsforsikringer uttrykk for at de hadde relativt gode erfaringer med produktet. Generelt var det få som valgte å tegne kjøpsforsikring ved kjøp av elektriske og elektroniske produkter. Den vanligste begrunnelsen var nettopp at de mente de hadde andre forsikringer som dekket eventuelt tap eller skade. Videre var det også relativt mange som ga uttrykk for at de hadde liten tiltro til denne type forsikring, samt at de oppfattet det som ulønnsomt å tegne slike forsikringer. Hva slags syn er det så som preger forbrukernes syn på forsikringer – hvor mange velger for eksempel å legge til side penger fremfor å tegne forsikring for å dekke eventuelle tap og skader? Hvor mange prøver bevisst å begrense antallet forsikringer de tegner?

### 7.1 Hva og hvordan tenker man om forsikringer og eventuelle skader/tap



Figur 7-1 Hvordan passer følgende utsagn for deg/husholdet ditt? Prosent. N=1371

Som vist, var det relativt få som hadde tegnet kjøpsforsikringer. Dette er kanskje ikke så overraskende når man tar i betraktning at svært mange rapporterte at de kun ønsket å tegne de mest nødvendige forsikringene. Åtte av ti mente dette passet meget eller ganske bra med egen praksis. Det var likevel langt færre som mente de heller valgte å spare opp penger enn å tegne forsikringer for å dekke eventuelle skader eller tap. 32 prosent mente altså at dette passet meget

eller ganske bra. Det var også tydelig at de fleste har relativt stor tillit til forsikringsmarkedet. Det var imidlertid fire av ti som ga uttrykk for at de hadde generelt liten tiltro til at tap eller skader faktisk ville blitt dekket av en kjøpsforsikring. Som vist, var det imidlertid en stor andel av de som hadde forsøkt å få dekket skade eller tap ved hjelp av kjøpsforsikring som rapporterte at de hadde opplevd dette som uproblematisk. Det var også 33 prosent som ga uttrykk for at oppfattet det som tryggest å tegne forsikringer ved kjøp av dyre gjenstander.

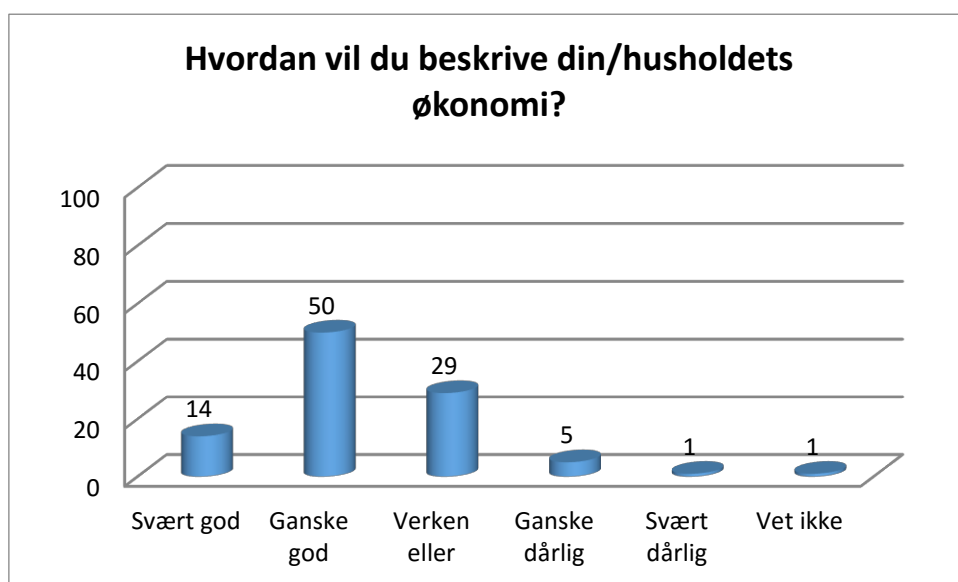
### 7.1.1 Hvordan tenker man om forsikringer etter kjønn

Et generelt mønster når det gjaldt de forskjellige utsagnene omkring forsikring, var at flere kvinner enn menn svarte vet ikke ( $p < 0.05$ ).

### 7.1.2 Hvordan tenker man om forsikringer etter alder

Det var også slik at de yngste (30 år eller yngre) i større grad enn de andre aldersgruppene svarte vet ikke da de ble bedt om å ta stilling til de forskjellige utsagnene ( $p < 0.05$ ).

## 7.2 Hvordan påvirker husholdets økonomi synet på forsikringer?



Figur 7-2 Hvordan vil beskrive din/husholdets økonomi? Prosent. N=1371

Over halvparten beskrev sin egen eller husholdets økonomi som svært eller ganske god. 6 prosent oppfattet imidlertid et økonomi som svært eller ganske dårlig. Det var flere av dem som beskrev økonomien sin som ganske dårlig (21 prosent) enn de som beskrev den som svært eller ganske god (8-10 prosent) som hadde tegnet kjøpsforsikring sist gang de handlet et elektroniske og elektriske produkter ( $p < 0.001$ ).

### 7.2.1 Hvordan tenker man om forsikringer etter vurdering av egen økonomi

Det var særlig et svar som var interessant med hensyn til hvordan man forholdt seg til forsikring og opplevelse av egen økonomi. Det var synet på utsagnet: «Jeg/vi velger heller å spare opp penger enn å tegne forsikringer for å dekke eventuelle tap/skader». Blant dem som vurderte sin egen økonomi som svært eller ganske god var det 40 prosent som mente dette utsagnet passet

meget eller ganske bra, mot 24 prosent blant dem som vurderte sin egen økonomi som svært dårlig ( $p < 0.001$ ).

### 7.3 Oppsummering

Åtte av ti mente altså at utsagnet: «Jeg/vi tegner kun de mest nødvendige forsikringene» passet meget eller ganske bra for sin eller husholdets praksis. Det var imidlertid langt færre (32 prosent) som svarte at de heller valgte å spare opp penger enn å tegne forsikringer. Det er også verdt å merke seg at det var kun 10 prosent som mente utsagnet «Jeg/vi har generelt liten tiltro til at tap/skader faktisk vil bli dekket av kjøpsforsikring» passet meget bra. 27 prosent mente imidlertid at dette utsagnet passet ganske bra.





## 8 Konklusjon

Vår undersøkelse viser altså at de fleste forbrukere ønsker å begrense antallet forsikringer de tegner på vegne av seg selv og husholdet. Det var 80 prosent som svarte at de kun tegnet de mest nødvendige forsikringene. Seks av ti hadde fått tilbud om kjøpsforsikring sist gang de kjøpte et elektrisk eller elektronisk produkt, kun 13 prosent hadde takket ja til tilbudet. Den vanligste begrunnelsen var nettopp at de hadde tegnet andre forsikringer som ville sikre dem mot et eventuelt tap eller skade (for eksempel innbo-/løsøreforsikring). Det var også relativt få som svarte at de med stor sannsynlighet ville tegne forsikringer av typen strøm-, bolig-, utleieforsikring og lignende. Samtidig var det relativt få som også ga uttrykk for at de foretrakk å spare opp penger fremfor å tegne forsikring til å dekke eventuelle tap eller skader. Dette må nok ses i sammenheng med at norske hushold har god økonomi. 64 prosent av respondentene beskrev egen eller husholdets økonomi som svært eller meget god. 6 prosent svarte svært eller ganske dårlig. Våre resultater tyder på at forbrukere med anstrengt økonomi i noe større grad enn dem med god økonomi, velger å tegne kjøpsforsikring. De som hadde benyttet kjøpsforsikring, ga uttrykk for å ha relativt god erfaring. Over halvparten svarte at det hadde vært helt uproblematisk å få skaden erstattet gjennom denne type forsikring. Et lignende mønster kom frem ved bruk av reklamasjonsretten.



# Vedlegg

## Vedlegg 1. Spørreskjemaet

Q001:

Text

[Not back](#)

I denne undersøkelsen vil vi spørre deg om ditt syn på- og bruk av kjøpsforsikringer ved kjøp av elektriske/elektroniske produkter, for eksempel mobiltelefon, PC, TV, oppvaskmaskin og lignende.

Q002:

Matrix

[Not back](#) | [Number of statements: 5](#) | [Number of Scales: 3](#)

Har du i løpet av siste de siste 2 årene kjøpt noen av de følgende produktene, betalt av egen lomme (ikke betalt av jobb)?

[Normal](#)

	Ja	Nei	Husker ikke/Vet ikke
Mobiltelefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kamera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PC, Laptop, lesebrett	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Komfyr, oppvaskmaskin, vaskemaskin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ask only if Q002 ST=5 & SC=1

B001: Kjøpt el-produkt

Begin block

**Q003:**

Single coded

**Not back**

Hvor kjøpte du (det siste) produktet?

**Normal**

- 1  I butikk i Norge
- 2  I butikk i utlandet
- 3  I norsk nettbutikk
- 4  I utenlandsk nettbutikk
- 5  Annet sted
- 9999  Husker ikke/Vet ikke *\*Position fixed \*Exclusive*

**Q004:**

Single coded

**Not back**

Fikk du tilbud om kjøpsforsikring?

**Normal**

- 1  Ja
- 2  Nei
- 9999  Husker ikke/Vet ikke *\*Position fixed \*Exclusive*

Ask only if **Q004,1****B002: Fikk tilbud om kjøpsforsikring**

Begin block

**Q005:**

Multi coded

**Not back**

Hvordan ble du informert om kjøpsforsikringen?

Du kan sette flere kryss

**Normal**

- 1  Av selger i butikk
- 2  I skriftlig materiell i butikk
- 3  I reklame
- 4  I nettbutikk
- 5  Hadde kjennskap til/erfaring med slik forsikring fra før
- 9999  Husker ikke/Vet ikke *\*Position fixed \*Exclusive*

**Q006:**

Single coded

**Not back**

Hvor nyttig/opplysende eller unyttig/villedende opplevde du informasjonen du fikk om kjøpsforsikringen?

**Normal**

- 1  Svært nyttig/opplysende
- 2  Ganske nyttig/opplysende
- 3  Verken nyttig/opplysende eller unyttig/villedende
- 4  Ganske unyttig/villedende
- 5  Svært unyttig/villedende
- 9999  Vet ikke *\*Position fixed \*Exclusive*

**Q007:** Single coded

**Not back**

Howdan opplevde du tilbudet/kommunikasjonen om kjøpsforsikringen?

**Normal**

- 1  Svært lite påtrengende
- 2  Ganske lite påtrengende
- 3  Verken eller
- 4  Ganske påtrengende
- 5  Svært påtrengende
- 9999  Vet ikke *\*Position fixed \*Exclusive*

**Q008:** Single coded

**Not back**

Tegnet du kjøpsforsikring?

**Normal**

- 1  Ja
- 2  Nei
- 9999  Husker ikke/Vet ikke *\*Position fixed \*Exclusive*

**B003: Tegnet kjøpsforsikring** Begin block

**Q009:** Single coded

**Not back**

Når bestemte du deg for å tegne forsikringen?

**Normal**

- 1  Før kjøpet
- 2  Under kjøpet/da jeg ble informert om tilbudet
- 3  Etter kjøpet
- 4  Annet
- 9999  Husker ikke/Vet ikke *\*Position fixed \*Exclusive*

**Q010:**

Multi coded

**Not back**

Hvorfor valgte du å tegne kjøpsforsikring?

Du kan oppgi flere svar

**Normal**

- 1  Ingen spesiell grunn
- 2  Ble overbevist
- 3  Ble overtalt
- 4  Fulgte med i produkttilbud
- 5  Fikk rabatt på produktet
- 6  Det er en bra ordning
- 7  Ville sikre meg mot økonomisk tap
- 8  Har gode erfaringer med slik forsikringer
- 9  Føler det tryggest slik
- 10  Fikk god pris på forsikringen
- 11  Det er et produkt jeg lett ødelegger
- 12  Annet
- 9999  Vet ikke *\*Position fixed \*Exclusive*

**B003: Tegnet kjøpsforsikring**

End block

Ask only if Q008,2

**Q011:**

Multi coded

**Not back**

Hvorfor valgte du å ikke tegne kjøpsforsikring?

Du kan oppgi flere svar

**Normal**

- 1  Ingen spesiell grunn
- 2  Jeg ble ikke tilbudt slik forsikring
- 3  Jeg har ikke kjennskap til denne type forsikring
- 4  Har andre forsikringer som sikrer med (f.eks. innbo / reise)
- 5  Reglene for reklamasjon ivaretar rettighetene mine
- 6  Forsikringen var for dyr
- 7  Tror ikke slike forsikringer er lønnsomme
- 8  Det er bare lurei
- 9  Slike forsikringer er unødvendige
- 10  Tar eventuell skade/tap for egen regning/risiko
- 11  Har dårlig erfaring med slike forsikringer
- 12  Annet
- 9999  Vet ikke *\*Position fixed \*Exclusive*

**Q012:** Multi coded

**Not back**

Hvordan fikk du kunnskap om hva kjøpsforsikringen dekker?

Du kan sette flere kryss

**Normal**

- 1  Har egentlig ikke satt meg inn i det
- 2  Via butikkselger / nettside
- 3  Leste raskt igjennom vilkårene
- 4  Leste vilkårene grundig
- 9999  Husker ikke /Vet ikke \*Position fixed \*Exclusive

**B002: Fikk tilbud om kjøpsforsikring** End block

**B001: Kjøpt el-produkt** End block

**Q013:** Single coded

**Not back**

Har du tidligere hatt kjøpsforsikring på mobil, data, TV, oppvaskmaskin, el.l.?

**Normal**

- 1  Ja
- 2  Nei
- 9999  Husker ikke/Vet ikke \*Position fixed \*Exclusive

Ask only if Q013,1

**Q014:** Single coded

**Not back**

Har du tidligere forsøkt å få dekket tap/skader som har oppstått på tekniske produkter, gjennom en kjøpsforsikring?

**Normal**

- 1  Ja
- 2  Nei
- 9999  Husker ikke/Vet ikke \*Position fixed \*Exclusive

Ask only if Q013,1

**Q015:** Single coded

**Not back**

Hvordan opplevde du det å få skaden erstattet, gjennom kjøpsforsikringen?

**Normal**

- 1  Jeg fikk ingen erstatning
- 2  Jeg fikk erstatning etter litt diskusjon
- 3  Det var helt uproblematisk å få erstatning
- 9999  Husker ikke/Vet ikke \*Position fixed \*Exclusive

**Q016:**

Single coded

**Not back**

Hvor lang reklamasjonstid er det på elektroniske/elektriske produkter (i Norge)?

**Normal**

- 1  1 år
- 2  3 år
- 3  5 år
- 9999  Vet ikke *\*Position fixed \*Exclusive*

**Q017:**

Single coded

**Not back**

Har du tidligere forsøkt å få dekket tap/skader på elektroniske/elektriske produkter, ved reklamasjon?

**Normal**

- 1  Ja
- 2  Nei
- 9999  Husker ikke/Vet ikke *\*Position fixed \*Exclusive*

Ask only if Q017,1

**Q018:**

Single coded

**Not back**

Hvordan opplevde du det å få skaden erstattet, gjennom reklamasjonen?

**Normal**

- 1  Jeg fikk ingen erstatning
- 2  Jeg fikk erstatning etter litt diskusjon
- 3  Det var helt uproblematisk å få erstatning
- 9999  Husker ikke/Vet ikke *\*Position fixed \*Exclusive*

**Q019:**

Single coded

**Not back**

Generelt sett, hvilken oversikt har du over dine/husholdets kjøpsforsikringer?

**Normal**

- 1  Har ingen kjøpsforsikringer
- 2  Svært god oversikt
- 3  Ganske god oversikt
- 4  Verken god eller dårlig oversikt
- 5  Ganske dårlig oversikt
- 6  Svært dårlig oversikt
- 9999  Vet ikke *\*Position fixed \*Exclusive*



Ask only if Q019,4,5,6

Q020:

Single coded

**Not back**

Hva er årsaken til at du ikke har god oversikt over kjøpsforsikringene?

**Normal**

- 1  Liten interesse/byr meg ikke
- 2  Er uoversiktlig/komplisert
- 3  Har dårlige kunnskaper
- 4  Gammel vane
- 5  Annet
- 9999  Vet ikke *\*Position fixed \*Exclusive*

Q021:

Matrix

**Not back | Number of statements: 9 | Number of Scales: 5**

Hvis det skulle bli aktuelt, hvor sannsynlig eller usannsynlig er det at du ville tegne følgende forsikringer?

**Normal**

	Svært sannsynlig	Ganske sannsynlig	Ganske usannsynlig	Svært usannsynlig	Vet ikke
Hund/katt (ved sykdom/død)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ID-tyveriforsikring (forebygging/juridisk bistand)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Boligkjøpforsikring (juridisk bistand)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobilforsikring	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Betalingsforsikring (gjeld/lån)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verdisaker/dyre gjenstander (smykke, klokke, bunad, maleri)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utleieforsikring (tap av husleie/skade)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bilnøkkelforsikring (mistet/stjålet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Strømforsikring (betalingsfritak)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q022:

Matrix

[Not back](#) | Number of statements: 9 | Number of Scales: 6

Hvordan passer følgende utsagn for deg/husholdet ditt?

**Normal**

	Passer meget bra	Passer ganske bra	Verken passer el- ler ikke passer	Passer ganske dårlig	Passer meget dårlig	Vet ikke
Jeg/vi tegner kun de mest nødvendige forsikringene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg/vi synes det er tryggest å tegne forsikringer ved kjøp av dyre gjenstander	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg/vi har ikke økonomisk mulighet til å ta et stort, uforutsett økonomisk tap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg/vi velger heller å spare opp penger, enn å tegne forsikringer til å dekke eventuelle skader/tap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg/vi har god økonomi - kjøpsforsikringer er derfor ikke så relevant/nødvendig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg/vi har dårlig økonomi - kjøpsforsikringer føles derfor som en trygghet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg/vi har generelt liten tiltro til at tap/skader faktisk vil bli dekket av kjøpsforsikring	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg/vi føler oss ofte presset økonomisk / har lite penger på konto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg/vi tegner alltid kjøpsforsikring når jeg/vi kjøper el-produkter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q023:

Single coded

[Not back](#)

Hvordan vil du beskrive din/husholdets økonomi?

**Normal**

- |      |                          |                                     |
|------|--------------------------|-------------------------------------|
| 1    | <input type="checkbox"/> | Svært god                           |
| 2    | <input type="checkbox"/> | Ganske god                          |
| 3    | <input type="checkbox"/> | Verken god eller dårlig             |
| 4    | <input type="checkbox"/> | Ganske dårlig                       |
| 5    | <input type="checkbox"/> | Svært dårlig                        |
| 9999 | <input type="checkbox"/> | Vet ikke *Position fixed *Exclusive |

## Vedlegg 2. Oversikt over diverse «nyere» forsikringsprodukter

<p><b>ID-tyveriforsikring</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hjelp til forebygging av ID-tyveri</li> <li>- bistand til å begrense skadene ved ID-tyveri</li> <li>- juridisk bistand for inntil 1 mill. ved tvist</li> </ul>	Help forsikring
<p><b>Forbrukerkjøpsforsikring</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bistår med å kontakte selger og skrive klage</li> <li>- tar nødvendige rettslige skritt og dekker utgift til advokat</li> </ul>	Help forsikring
<p><b>Boligkjøperforsikring</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- juridisk bistand knyttet til kjøp av bolig</li> <li>- varer i fem år etter overtagelse av boligen</li> </ul>	Help forsikring
<p><b>Mobilforsikring</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- operatørforsikring:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o kan kjøpes når som helst hos operatøren</li> <li>o fast månedspris i forsikringstiden</li> <li>o forsikringen følger sim-kortet, og gjelder til enhver tid den tlf. sim-kortet er installert i</li> <li>o gjelder også økonomisk tap dersom stjålet tlf. blir misbrukt</li> </ul> </li> <li>- butikkforsikring:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o må kjøpes samtidig med mobilen</li> <li>o betales i sin helhet ved kjøp</li> <li>o forsikringen gjelder en konkret telefon</li> </ul> </li> </ul>	Div. selskaper
<p><b>Hund- og katt-forsikring</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erstatning av veterinærutgifter ved ulykke</li> <li>- Hos noen: erstatning ved sykdom og død</li> </ul>	Div. selskaper
<p><b>Betalingsforsikring</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fås både på forbruksgjeld og boliglån</li> </ul>	Div. selskaper
<p><b>Dyre gjenstander/verdisakforsikring</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verdisaker som ikke dekkes fullt ut av innboforsikring</li> <li>- Bunad, smykker, malerier, pels, klokker o.l.</li> <li>- Gjelder også på reise (i alle fall hos noen)</li> </ul>	Div. selskaper
<p><b>Utleieforsikring</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- forsikring mot tap av husleie og skade på utleieboligen</li> <li>- utbetaling forutsetter at leietaker aksepterer kravet eller man får en rettskraftig dom</li> </ul>	Utleiemegleren/IF
<p><b>Bilnøkkelforsikring</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mistet/stjålet bilnøkkel dekkes med inntil kr 7.500</li> <li>- egenandel på kr 600 dersom mistet nøkkel</li> <li>- utbetales maks én erstatning per år</li> </ul>	IF
<p><b>Kjøpsforsikring/«trygghetsavtale»</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dekker uhell og tyveri</li> </ul>	Usikker på hvilke forsikringselskap som står bak
<p><b>Betalingsforsikring strøm</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Betalingsfritak strømregning under visse forutsetninger</li> </ul>	Vardia

Forbruksforskningsinstituttet SIFO ved Høgskolen i Oslo og Akershus (HiOA) har et spesielt ansvar for å bidra til kunnskapsgrunnlaget for forbrukerpolitikken i Norge og skal utvikle ny kunnskap om forbruk, forbrukerpolitikk og forbrukernes stilling og rolle i samfunnet.

Sentrale forskningstema er:

- forbrukerne i markeder og forbrukervalg
- husholdningenes ressursdisponeringer
- forbrukerøkonomi - gjeldsutvikling og fattigdom
- teknologisk utvikling og forbrukernes hverdag
- digitalt hverdagsliv og mestring
- miljøeffekter av ulike typer forbruk
- mat- og spisevaner
- tekstiler - verdikjeder - konsekvenser for hverdagsliv og miljø
- forbrukets betydning for inkludering i sosialt hverdagsliv
- forbrukerpolitikk

**SIFO**

Forbruksforskningsinstituttet

**HØGSKOLEN I OSLO  
OG AKERSHUS**

Boks 4 - St. Olavs plass - N-0030 Oslo.

**Besøksadresse:** Sandakerveien 24C.

**Telefon:** +47 22 04 35 00 **Fax:** +47 22 04 35 04

**E-mail:** [post@sifo.hioa.no](mailto:post@sifo.hioa.no) **Internett:** [www.sifo.no](http://www.sifo.no)

