



KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

Forbrugeradfærd på 13 markeder
Fakta-ark

2015

Forbrugeradfærd på 13 markeder

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Tlf.: +45 41 71 50 00
E-mail: kfst@kfst.dk

Fakta-arket er udarbejdet af
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Maj 2015

Indhold

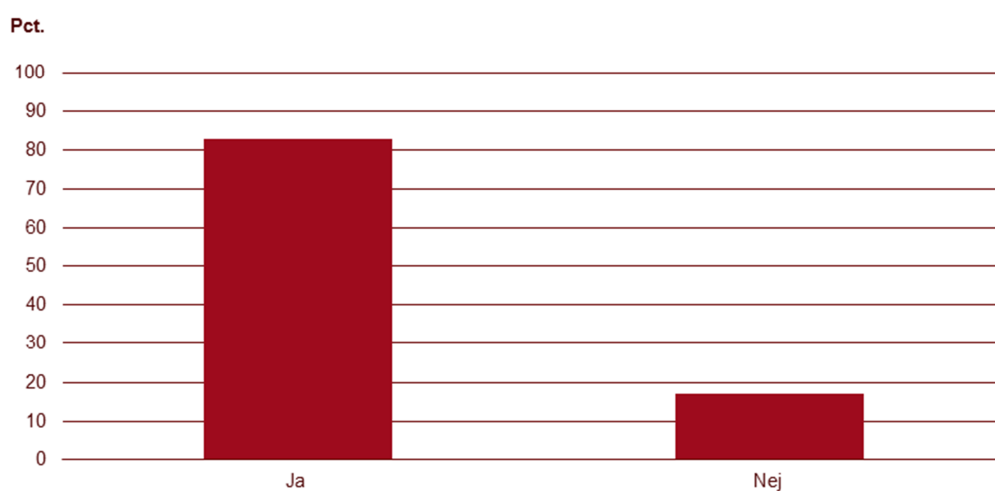
Kapitel 1	
Forbrugeradfærd på 13 markeder	4
1.1	Markedet for autoværksteder.....4
1.2	Markedet for tandlæger.....6
1.3	Markedet for håndværkere.....8
1.4	Markedet for hårde hvidevarer.....9
1.5	Markedet for babyudstyr.....11
1.6	Markedet for pakkerejser.....13
1.7	Markedet for indboforsikringer.....15
1.8	Markedet for bilforsikring.....19
1.9	Bankmarkedet.....23
1.10	Markedet for realkreditselskaber.....27
1.11	Markedet for mobilabonnementer.....31
1.12	Markedet for fitnessabonnementer.....35
1.13	Markedet for investeringsforeninger.....39
Kapitel 2	
Forbrugeradfærd på tværs af brancher.....	43

Kapitel 1

Forbrugeradfærd på 13 markeder

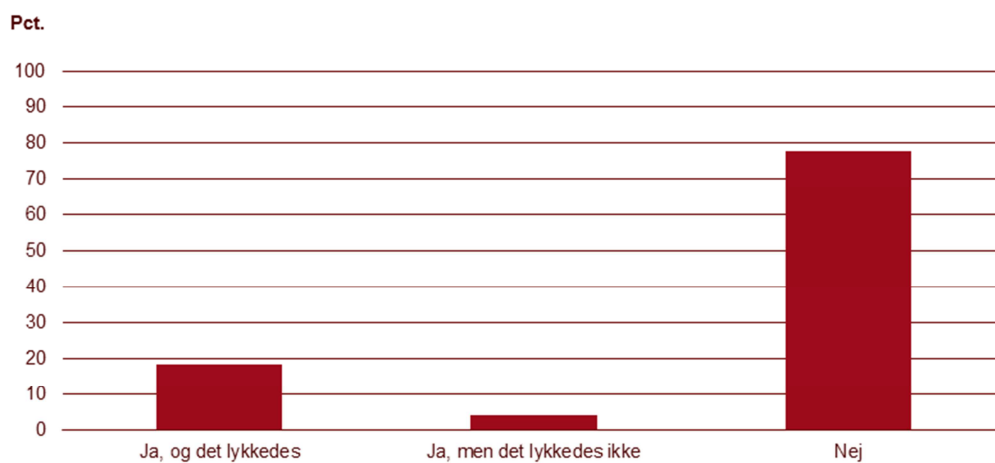
1.1 Markedet for autoværksteder

Figur 1.1 Brugte du det samme værksted, som det du brugte gangen før?



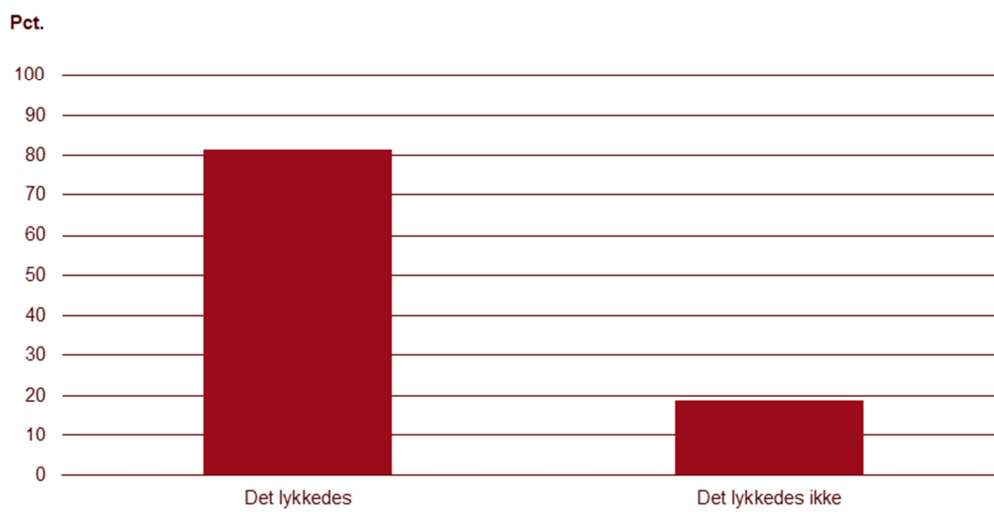
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.2 Prøvede du at forhandle med dit nuværende værksted om en bedre pris eller ydelse?



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

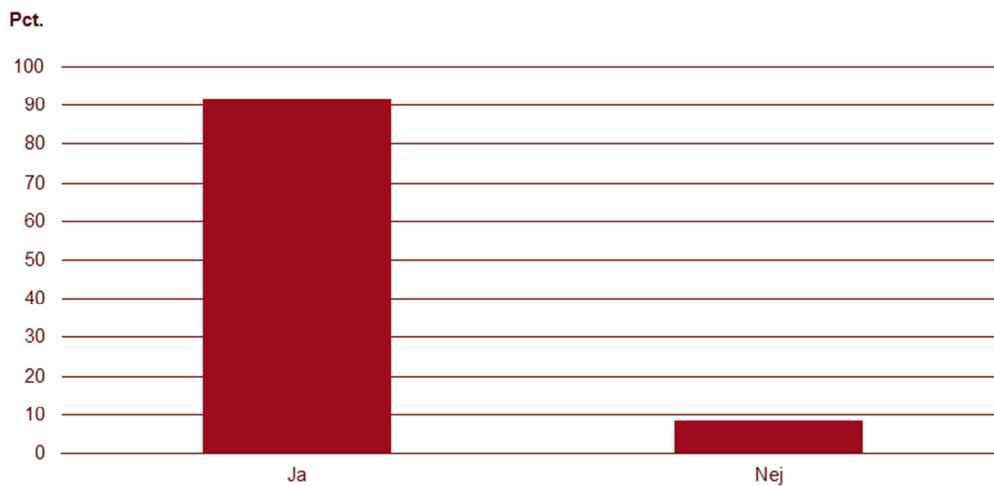
Figur 1.3 Ud af dem der forhandlede, hvor mange lykkedes det så at få en bedre pris eller ydelse?



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

1.2 Markedet for tandlæger

Figur 1.4 Brugte du den samme tandlæge, som du brugte gangen før?



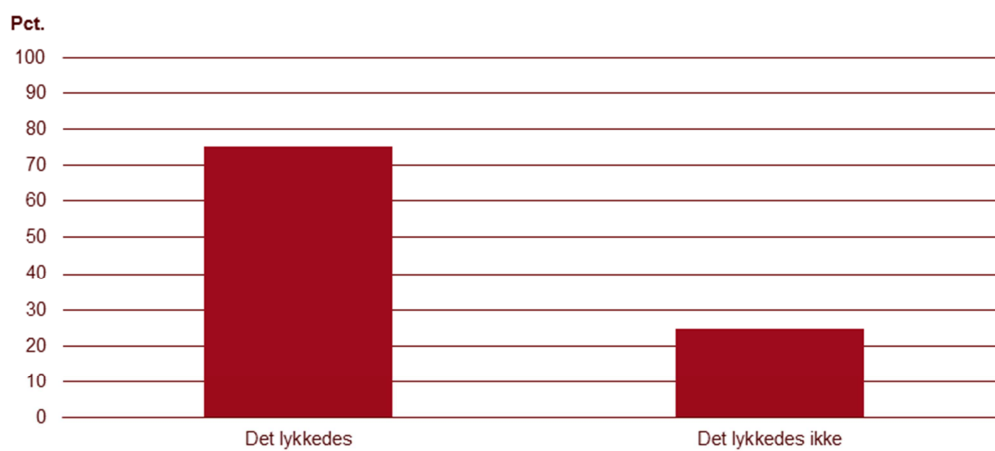
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.5 Prøvede du at forhandle med din nuværende tandlæge om en bedre pris eller ydelse?



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

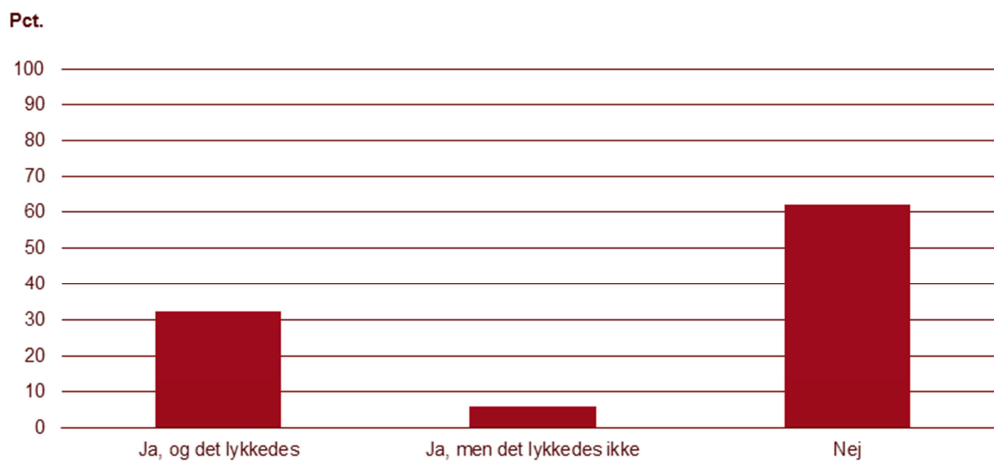
Figur 1.6 Ud af dem der forhandlede, hvor mange lykkedes det at få en bedre pris eller ydelse?



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

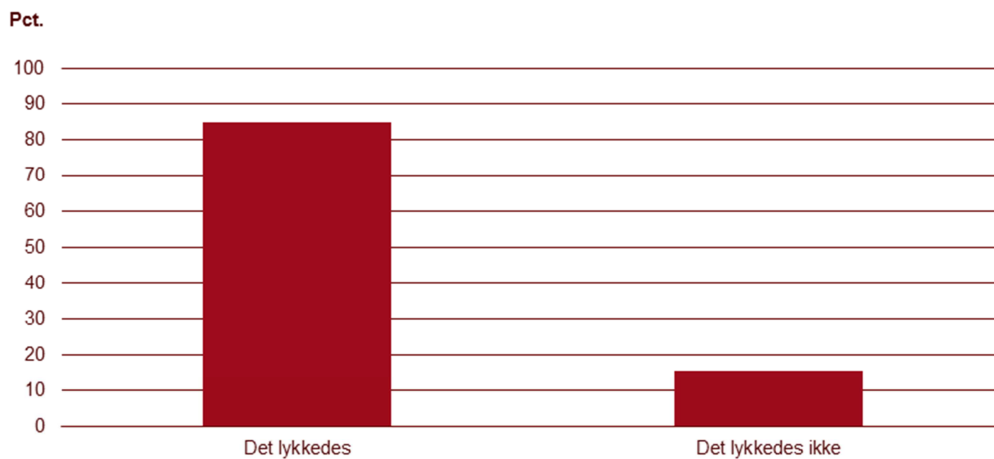
1.3 Markedet for håndværkere

Figur 1.7 Prøvede du at forhandle med din håndværker om en bedre pris eller ydelse?



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

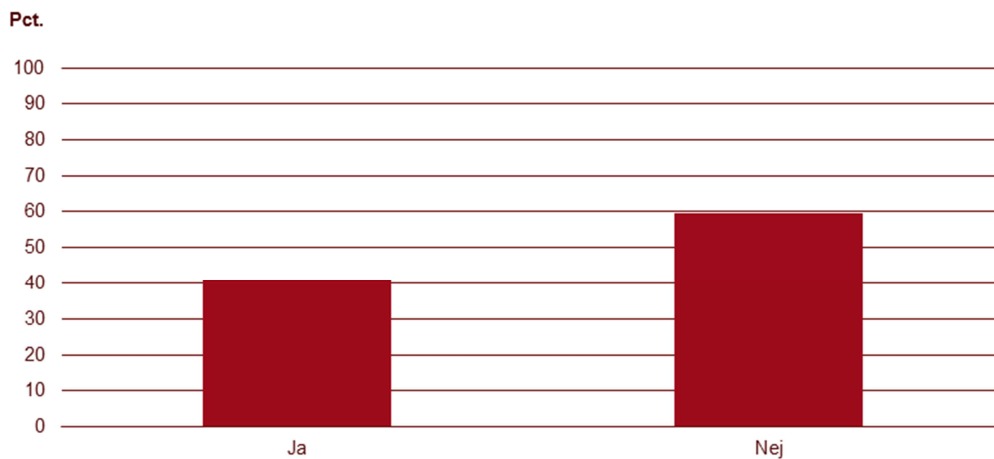
Figur 1.8 Ud af dem der forhandlede, hvor mange lykkedes det at få en bedre pris eller ydelse?



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

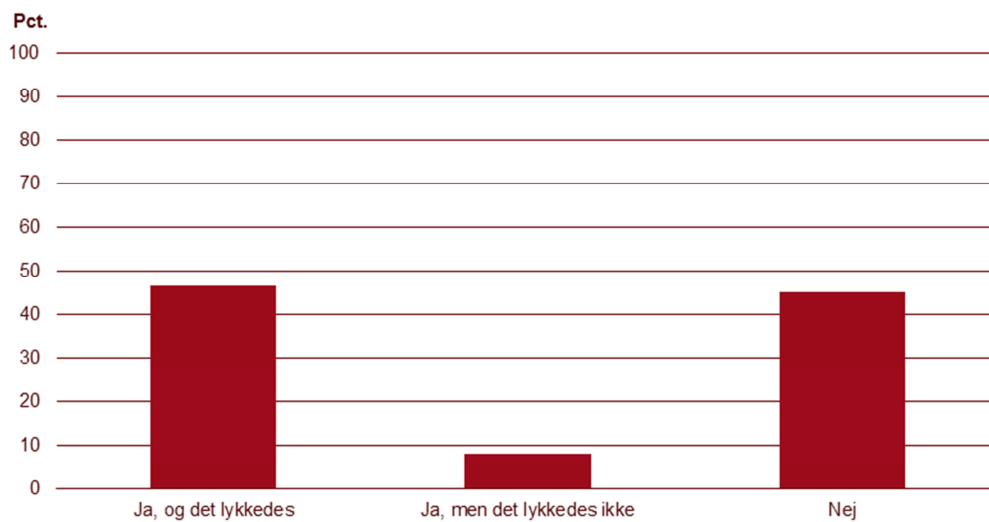
1.4 Markedet for hårde hvidevarer

Figur 1.9 **Købte du dine hvidevarer hos den samme forhandler, som du købte hvidevarer hos gangen før?**



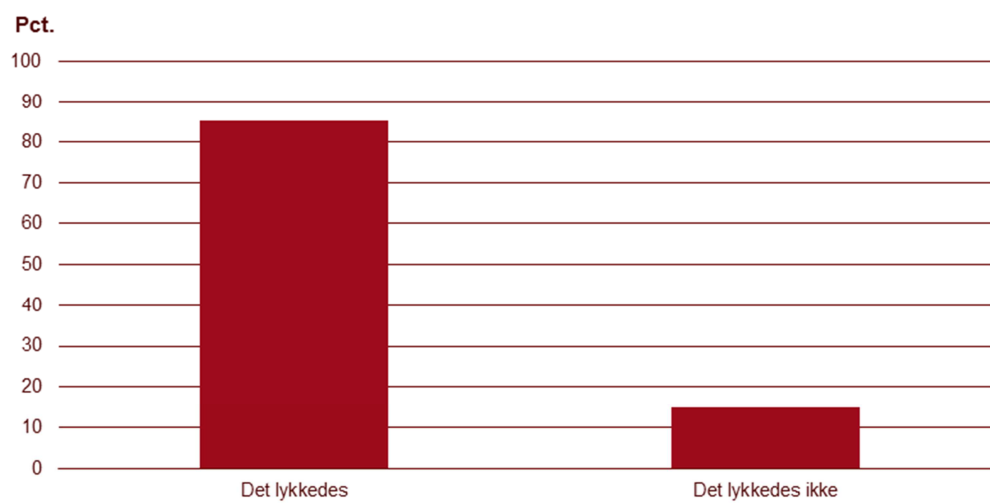
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.10 **Prøvede du at forhandle en bedre pris**



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

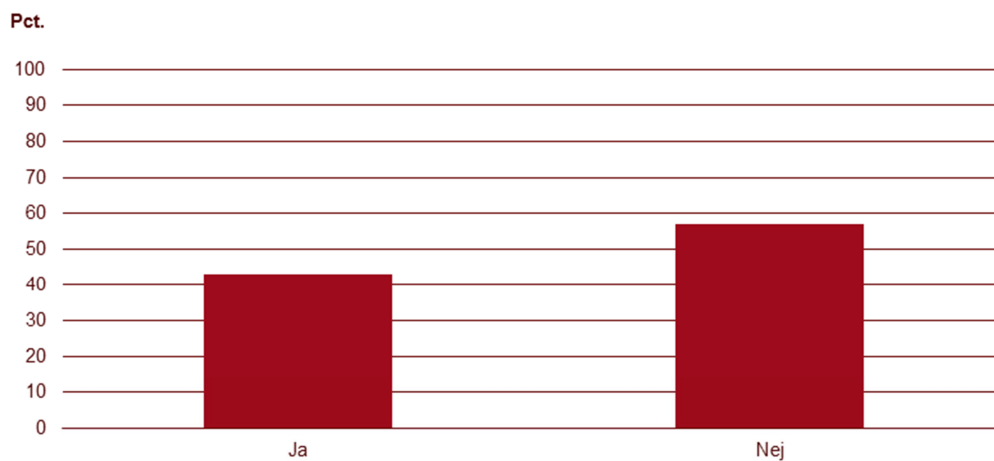
Figur 1.11 Ud af dem der forhandlede, hvor mange lykkedes det at få en bedre pris eller ydelse?



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

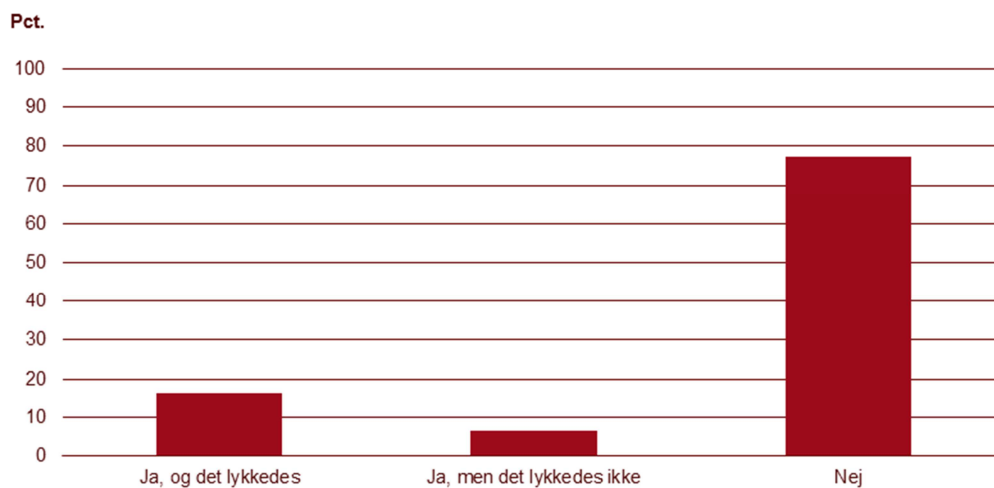
1.5 Markedet for babyudstyr

Figur 1.12 **Købte du babyudstyr hos samme forhandler, som du købte babyudstyr hos gangen før?**



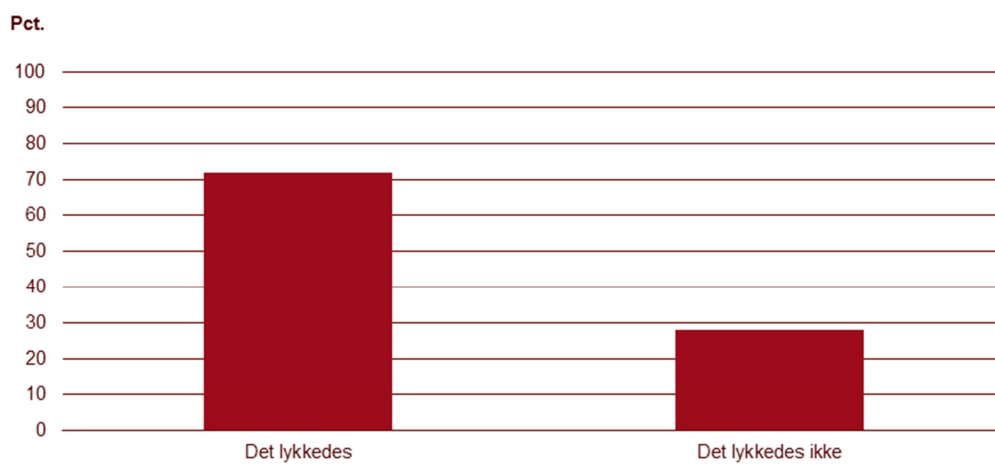
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.13 **Prøvede du at forhandle en bedre pris?**



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

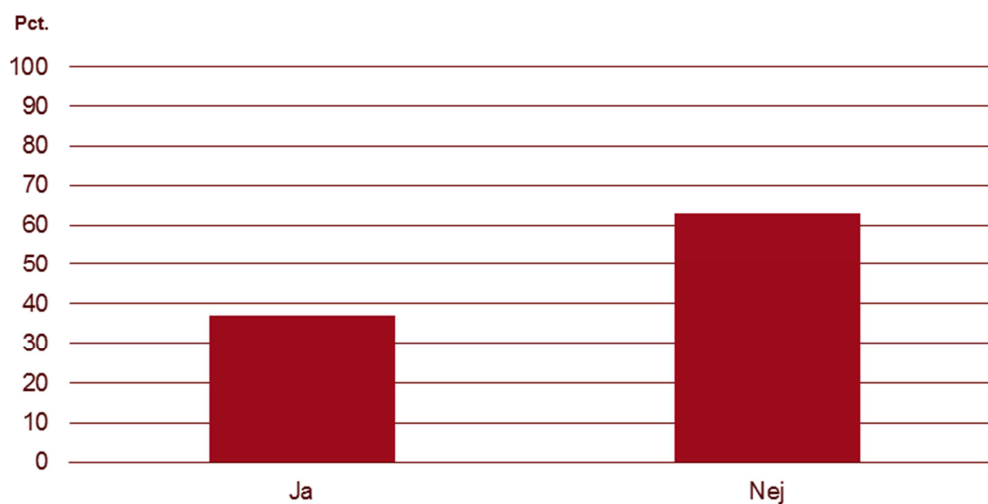
Figur 1.14 Ud af dem der forhandlede, hvor mange lykkedes det at få en bedre pris eller ydelse?



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

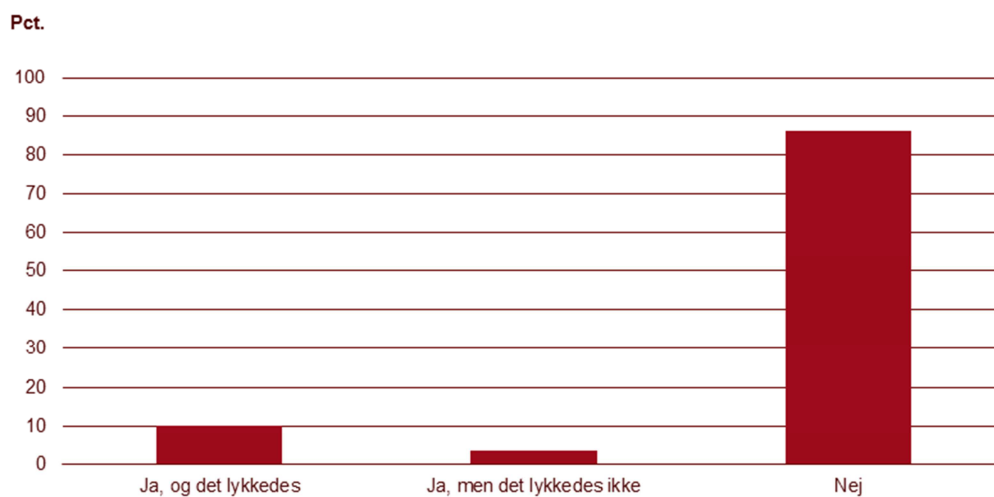
1.6 Markedet for pakkerejser

Figur 1.15 **Købte du pakkerejsten hos den samme forhandler, som du købte pakkerejse hos gangen før?**



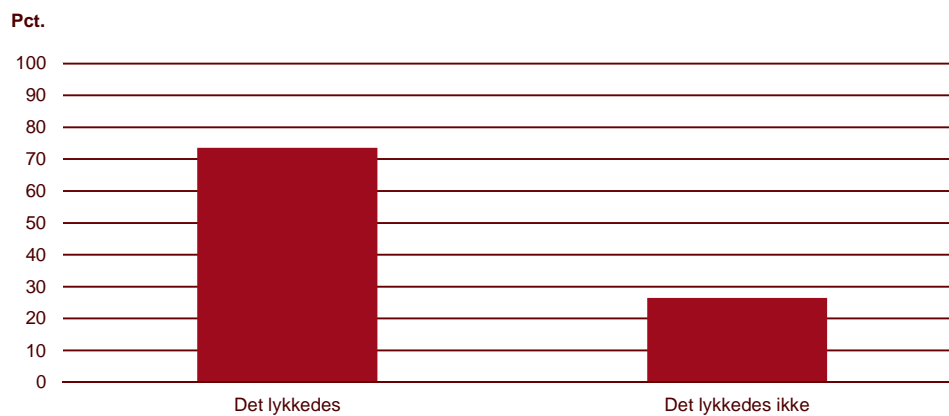
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.16 **Prøvede du at forhandle om en bedre pris?**



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

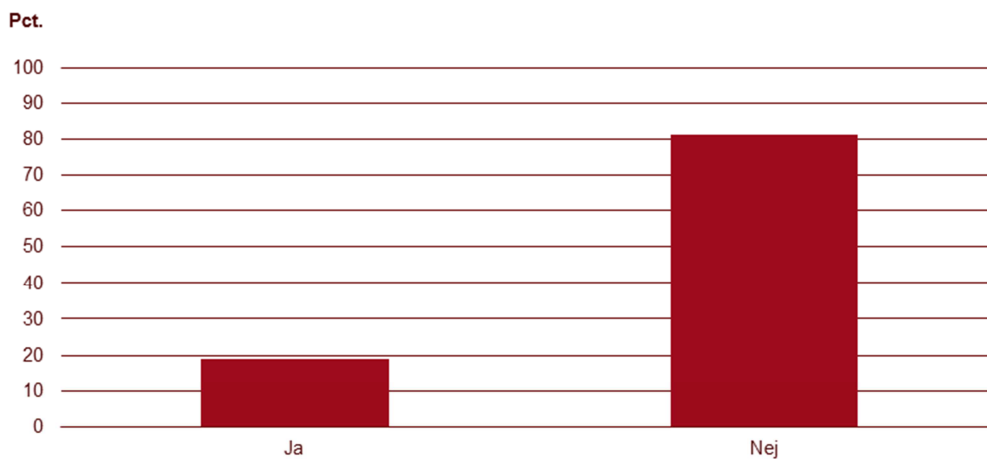
Figur 1.17 Ud af dem der forhandlede, hvor mange lykkedes det at få en bedre pris eller ydelse?



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

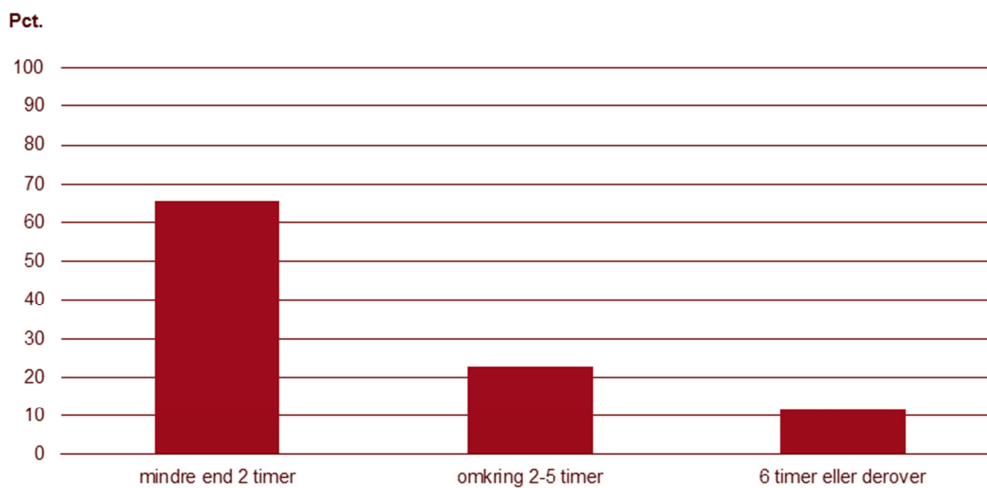
1.7 Markedet for indboforsikringer

Figur 1.18 Har du flyttet din indboforsikring fra ét forsikringselskab til et andet inden for de seneste to år?



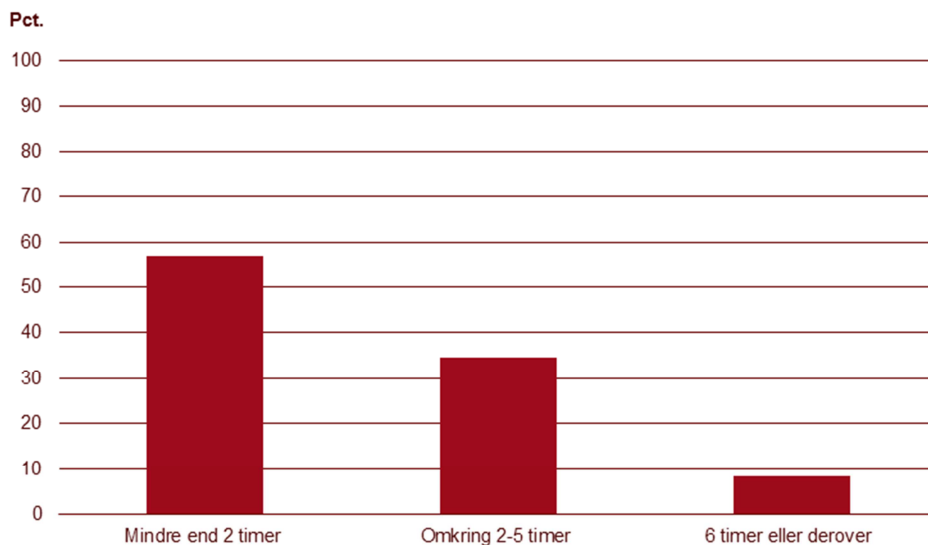
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.19 Hvor lang tid tror du, det vil tage at skifte forsikringselskab?



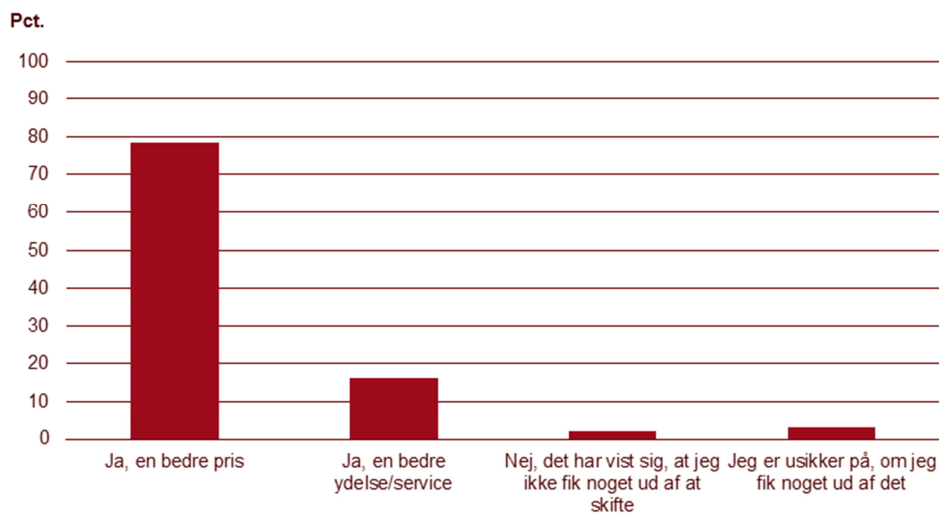
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.20 Hvor lang tid har du i alt brugt på at flytte din indboforsikring?



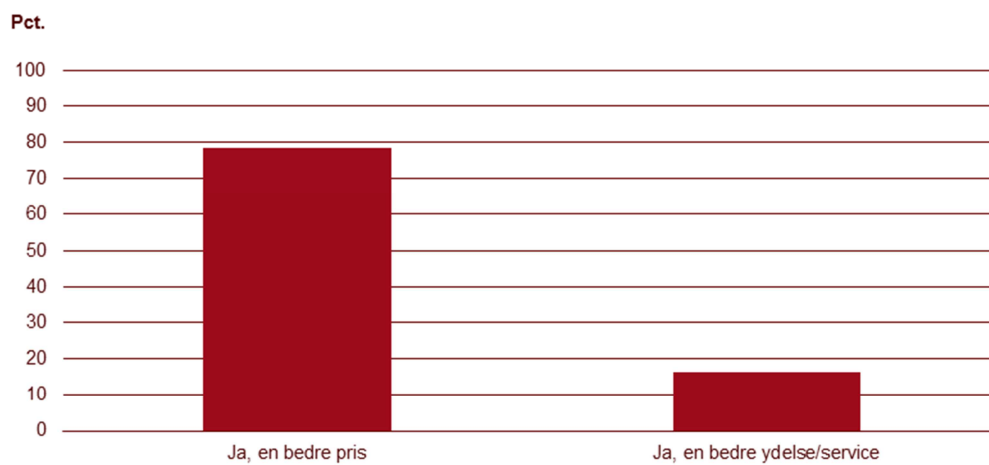
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.21 Fik du en bedre pris eller en bedre ydelse/service ud af at skifte forsikringselskab?



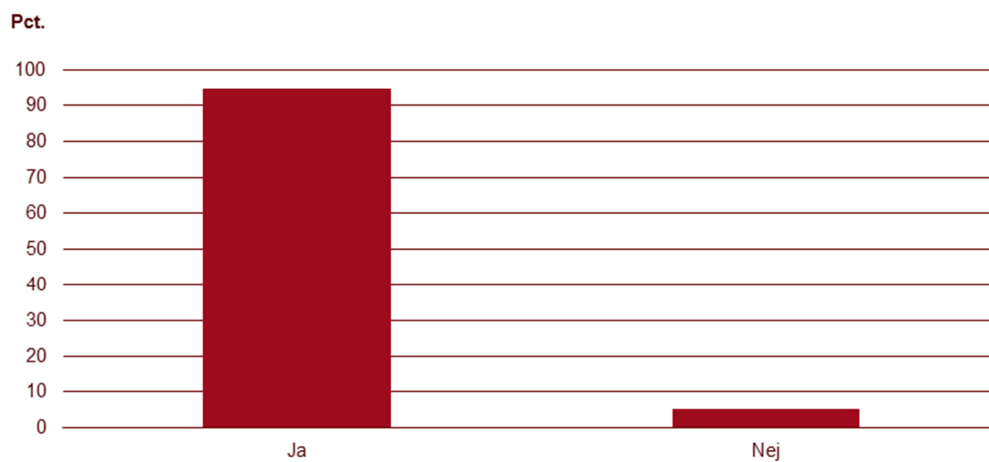
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.22 Fik du en bedre pris eller en bedre ydelse/service ud af at skifte forsikringselskab?



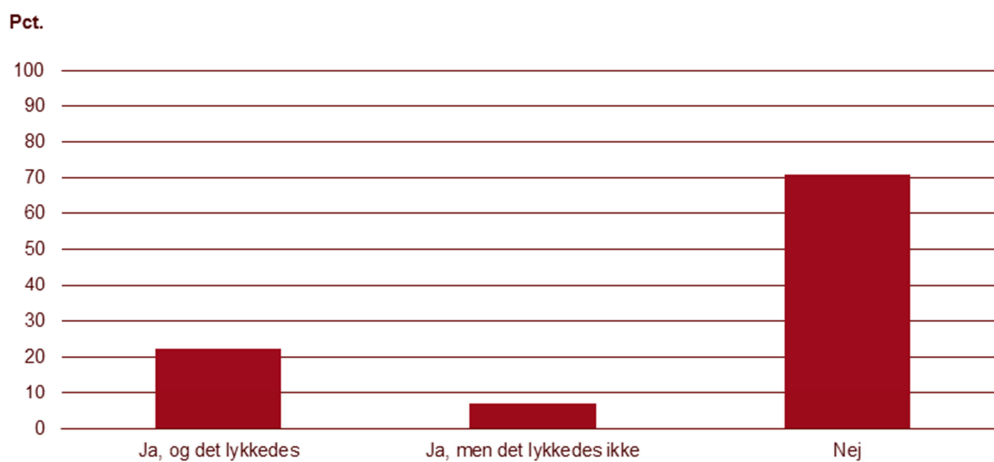
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.23 Fik du en bedre pris eller en bedre ydelse/service ud af at skifte forsikringselskab?



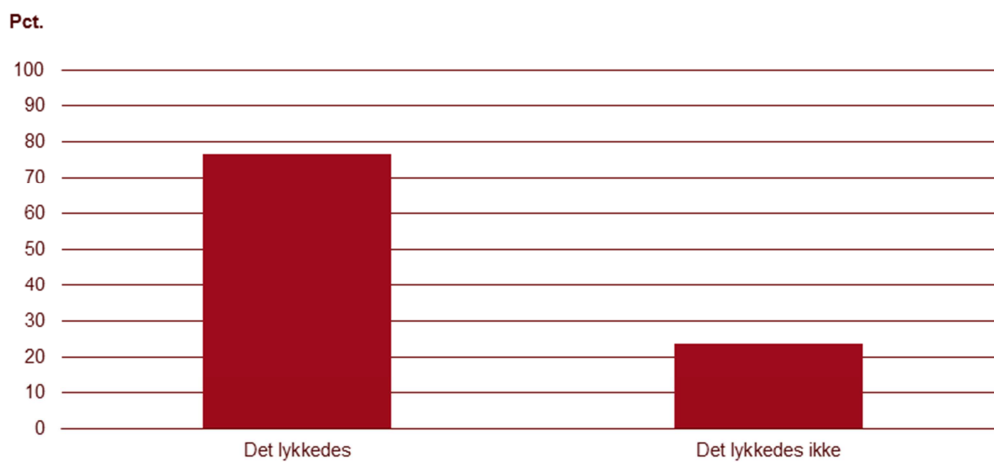
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.24 Har du prøvet at forhandle med dit nuværende forsikringsselskab om en bedre pris eller ydelse?



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

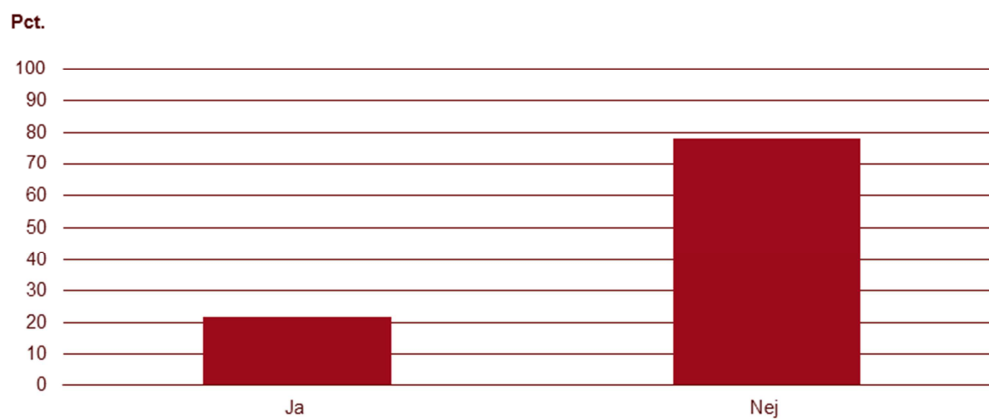
Figur 1.25 Ud af dem der forhandlede, hvor mange lykkedes det at få en bedre pris eller ydelse?



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

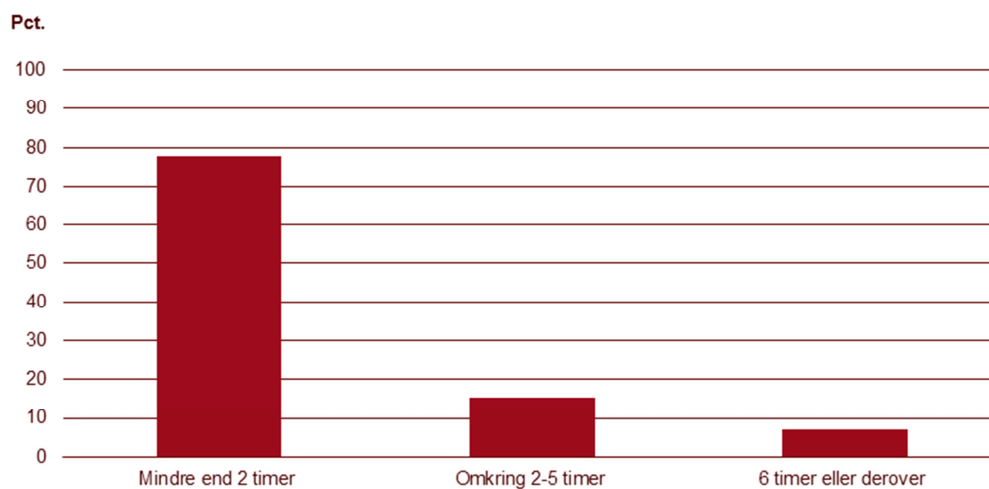
1.8 Markedet for bilforsikring

Figur 1.26 Har du flyttet din bilforsikring fra ét forsikringselskab til et andet indenfor de seneste to år?



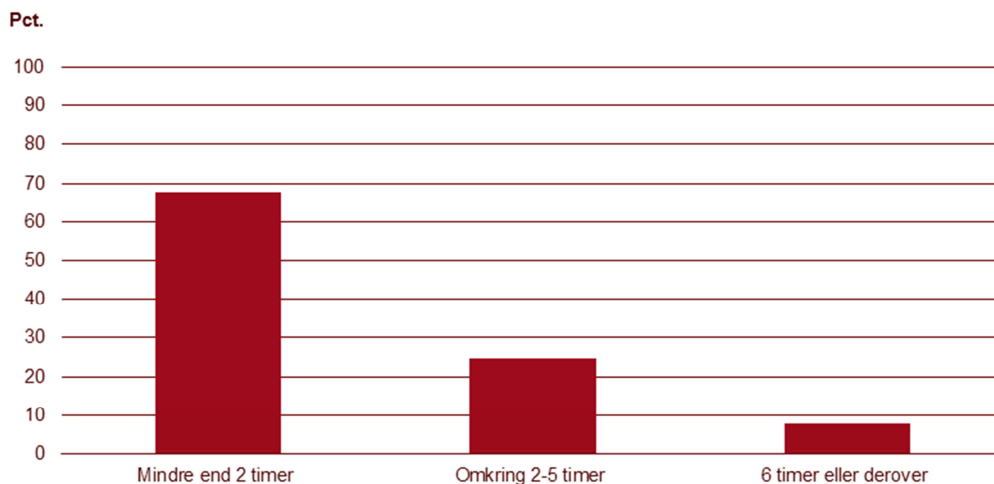
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.27 Hvor lang tid tror du, det vil tage at flytte din bilforsikring?



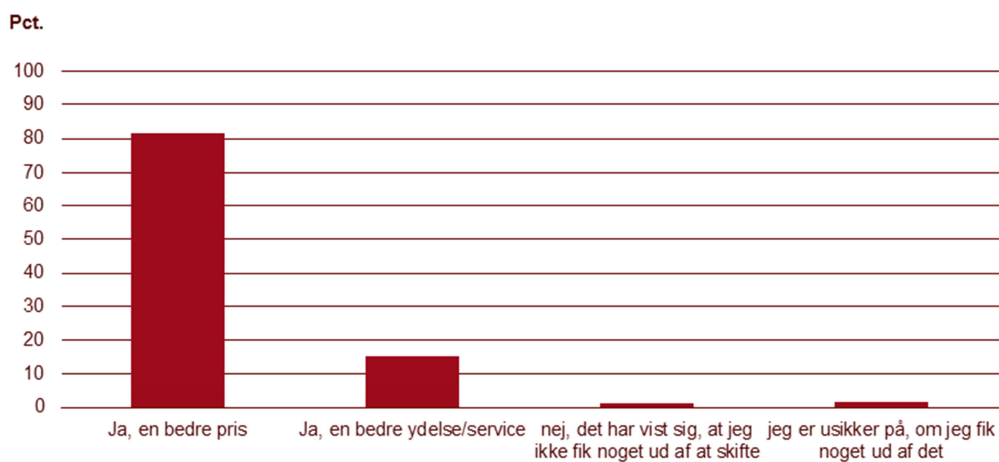
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.28 Hvor lang tid har du i alt brugt på at flytte din bilforsikring?



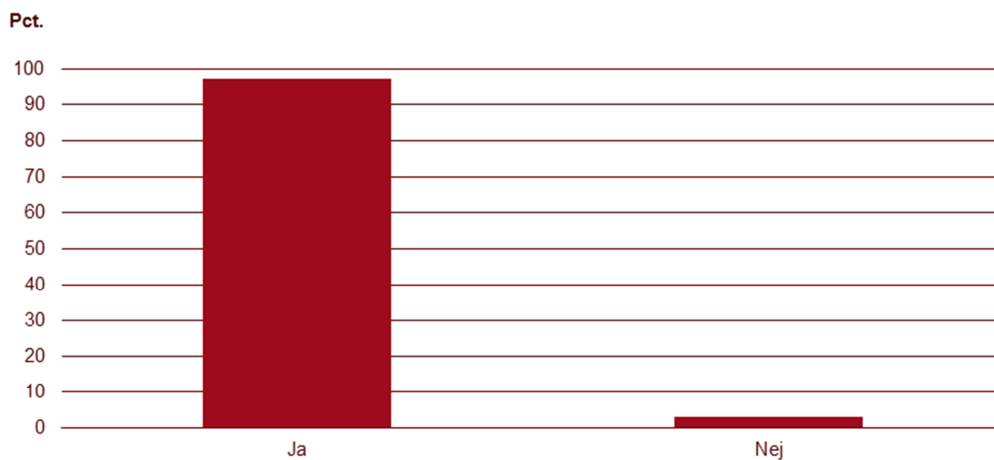
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.29 Fik du en bedre pris eller en bedre ydelse/service ud af at flytte din bilforsikring?



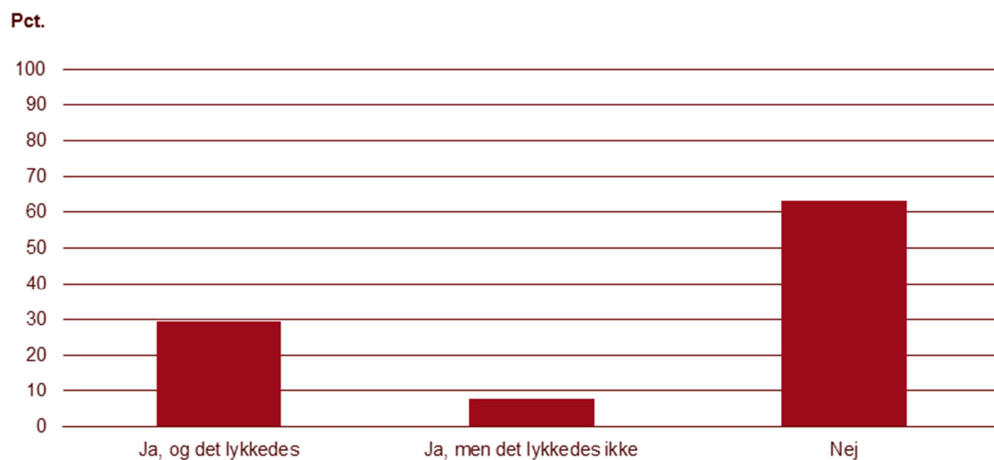
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.30 Fik du en bedre pris eller en bedre ydelse/service ud af at flytte din bilforsikring?



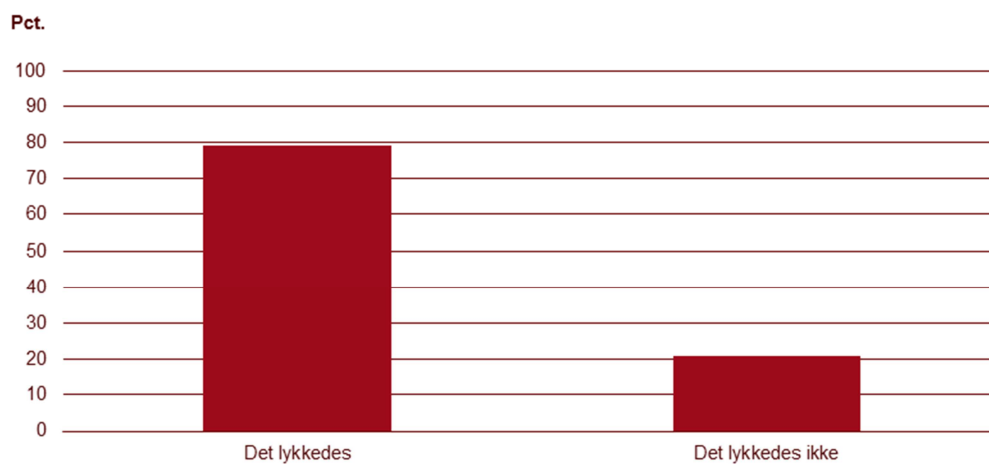
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.31 Har du prøvet at forhandle med dit nuværende forsikringselskab om en bedre pris eller ydelse på din bilforsikring?



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

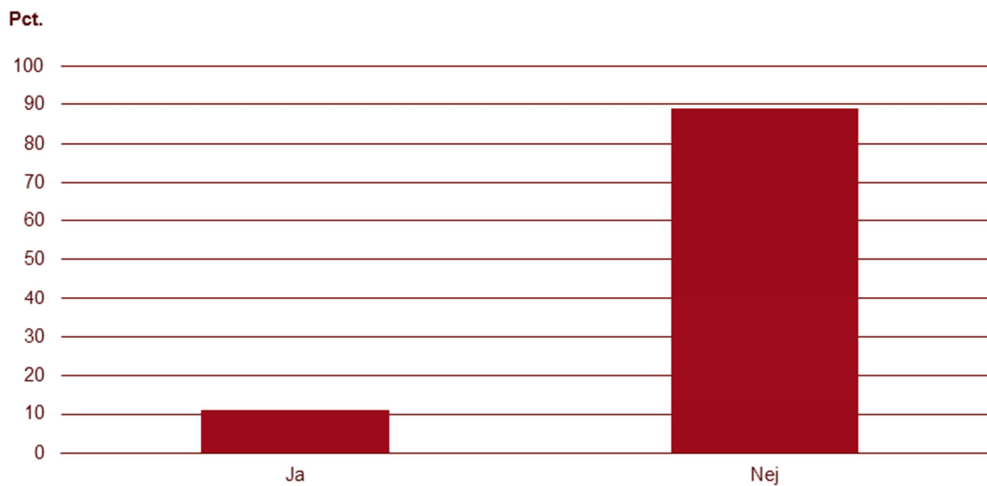
Figur 1.32 Ud af dem der forhandlede, hvor mange lykkedes det at få en bedre pris eller ydelse?



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

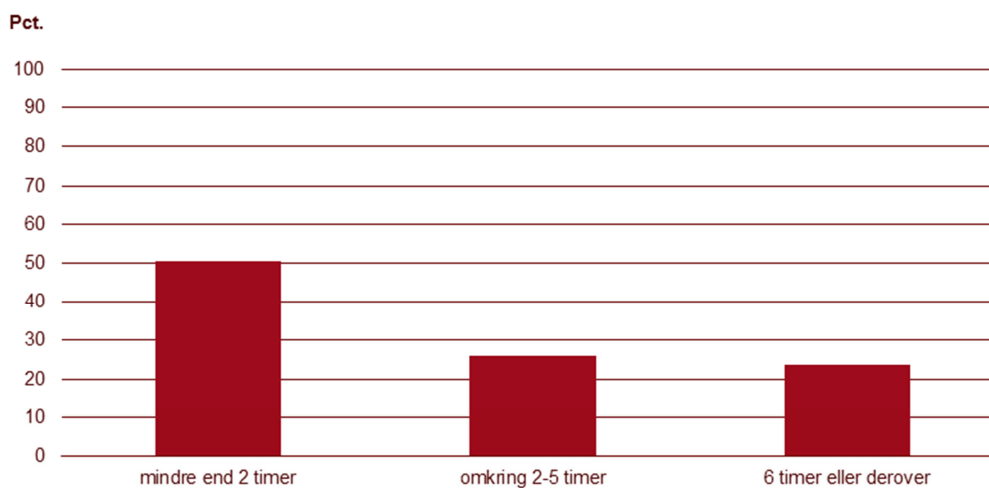
1.9 Bankmarkedet

Figur 1.33 Har du skiftet bank inden for de seneste to år?



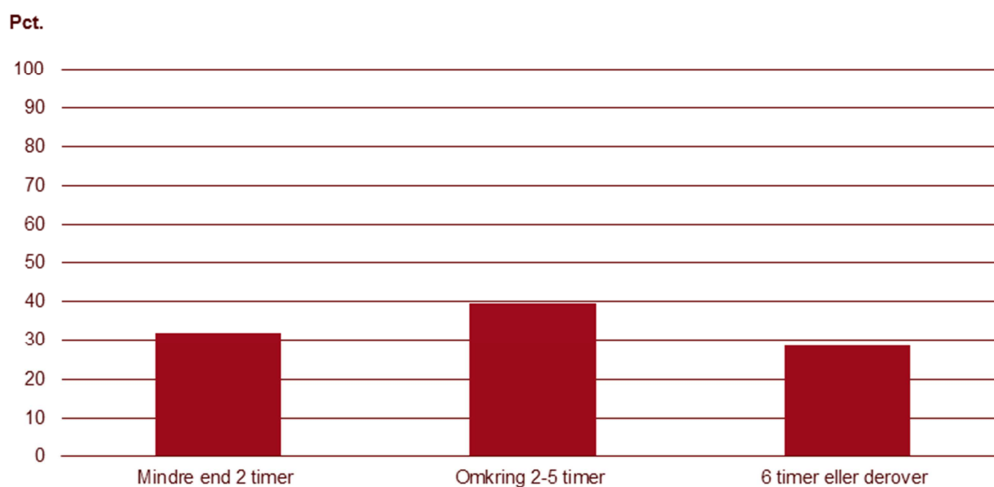
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.34 Hvor lang tid tror du, det vil tage at skifte bank?



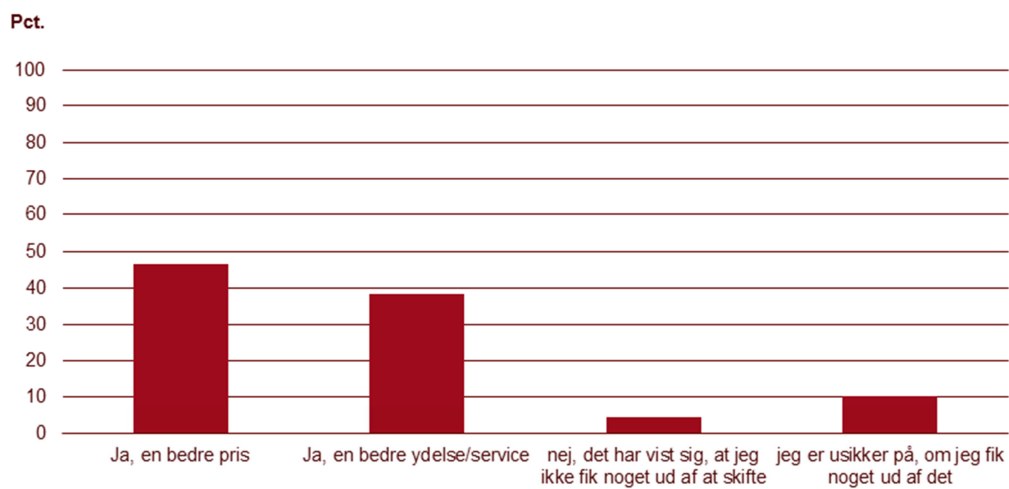
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.35 Hvor lang tid har du i alt brugt på at skifte bank?



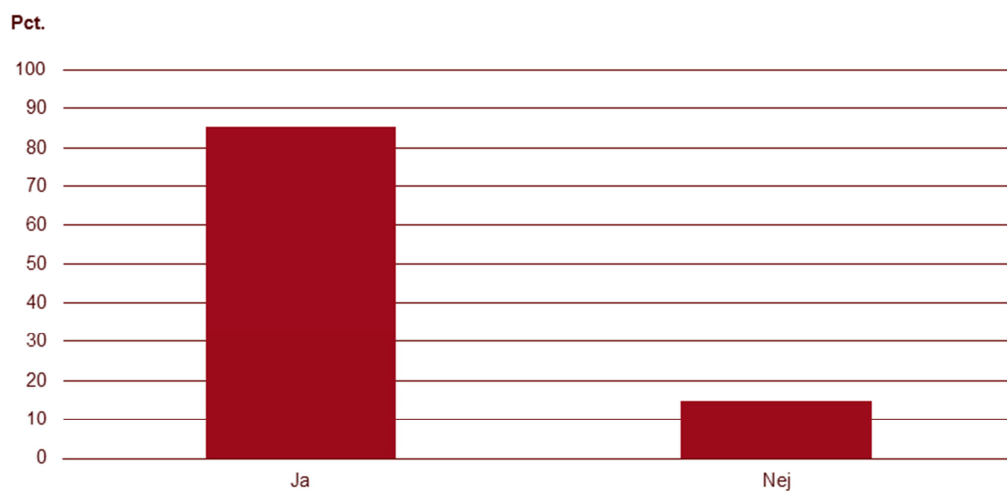
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.36 Fik du en bedre pris eller en bedre ydelse/service ud af at skifte bank?



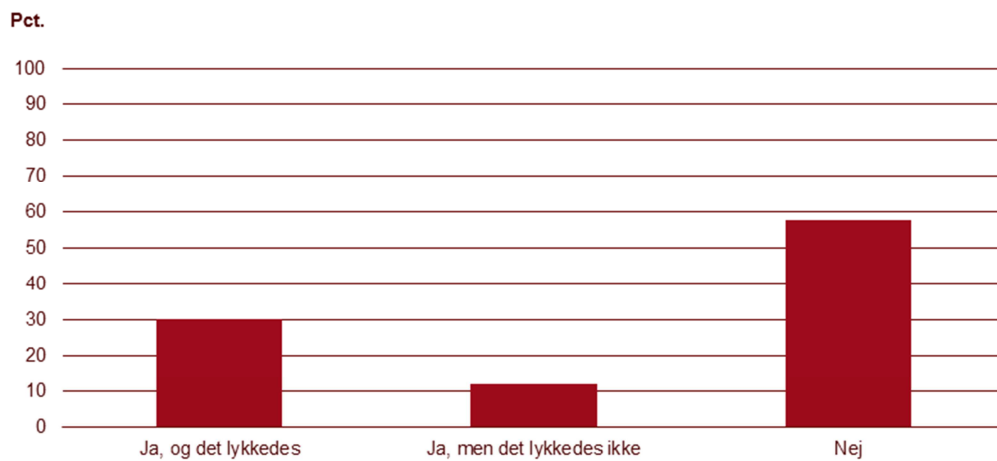
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.37 Fik du en bedre pris eller en bedre ydelse/service ud af at skifte bank?



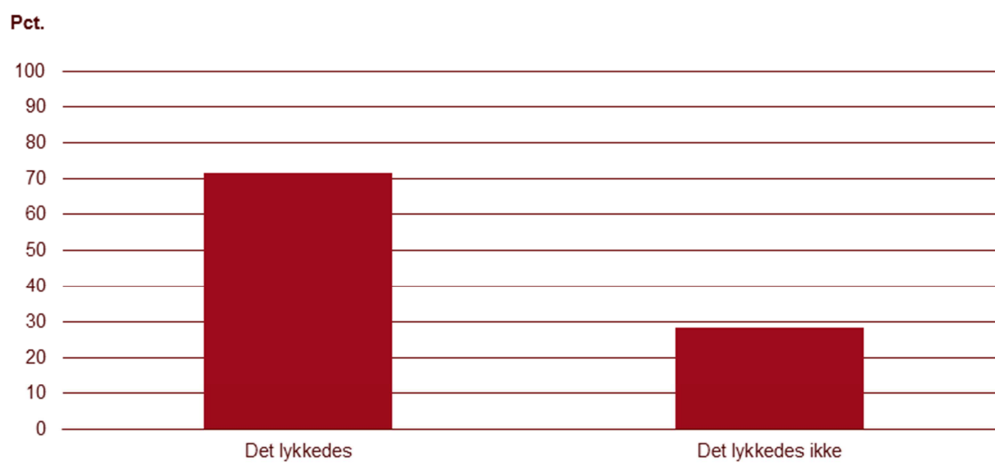
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.38 Har du prøvet at forhandle med din nuværende bank om en bedre pris eller ydelse?



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

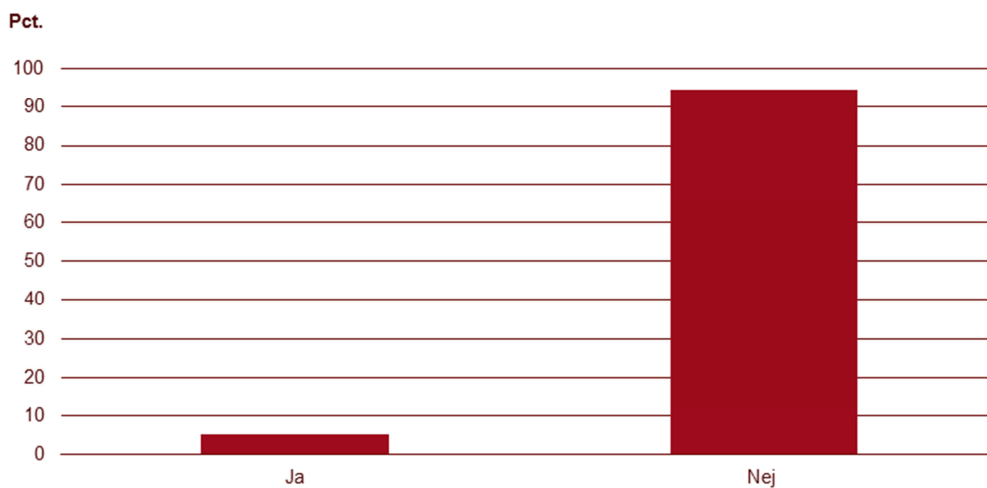
Figur 1.39 Ud af dem der forhandlede, hvor mange lykkedes det at få en bedre pris eller ydelse?



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

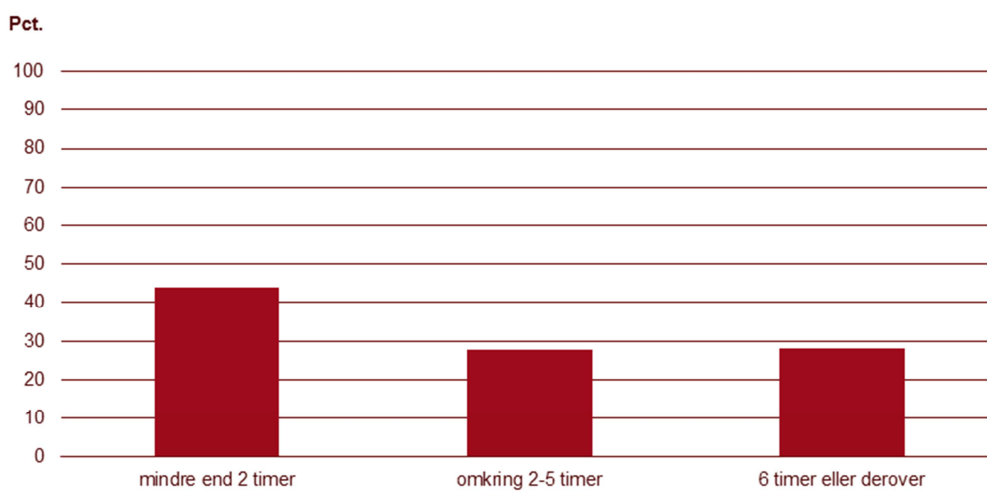
1.10 Markedet for realkreditselskaber

Figur 1.40 Har du skiftet realkreditselskab inden for de seneste to år?



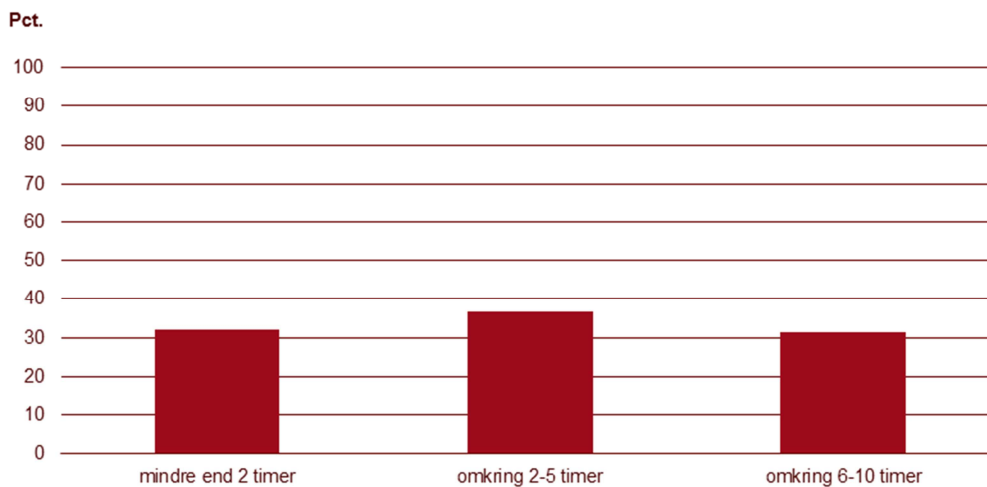
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.41 Hvor lang tid tror du, det vil tage at skifte realkreditselskab?



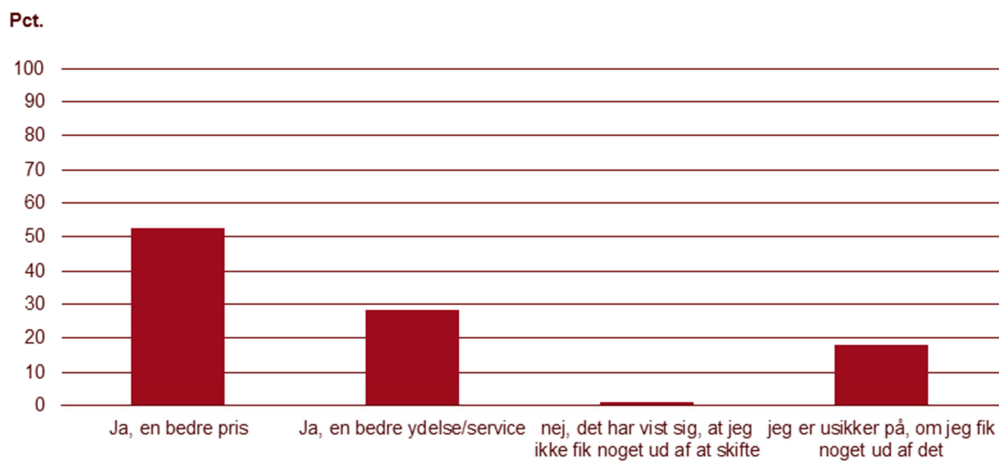
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.42 Hvor lang tid har du i alt brugt på at skifte realkreditselskab?



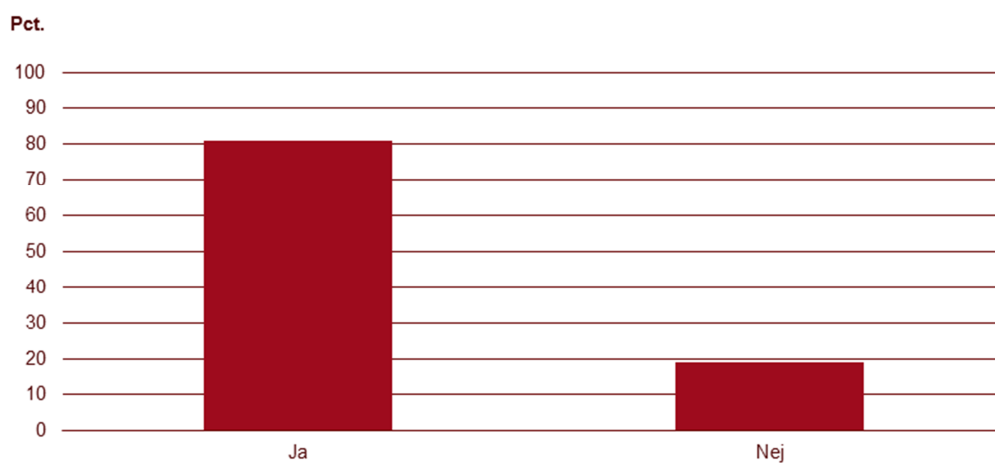
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.43 Fik du en bedre pris eller en bedre ydelse/service ud af at skifte realkreditselskab?



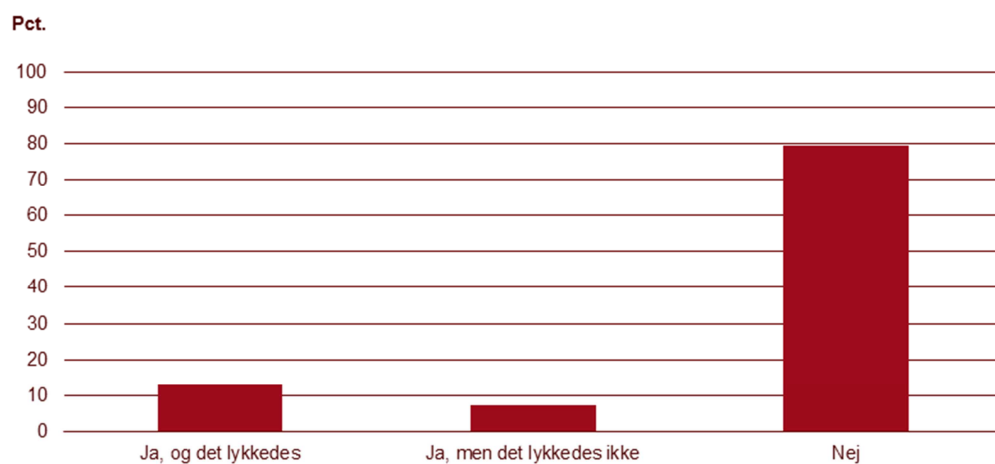
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.44 Fik du en bedre pris eller en bedre ydelse/service ud af at skifte realkreditselskab?



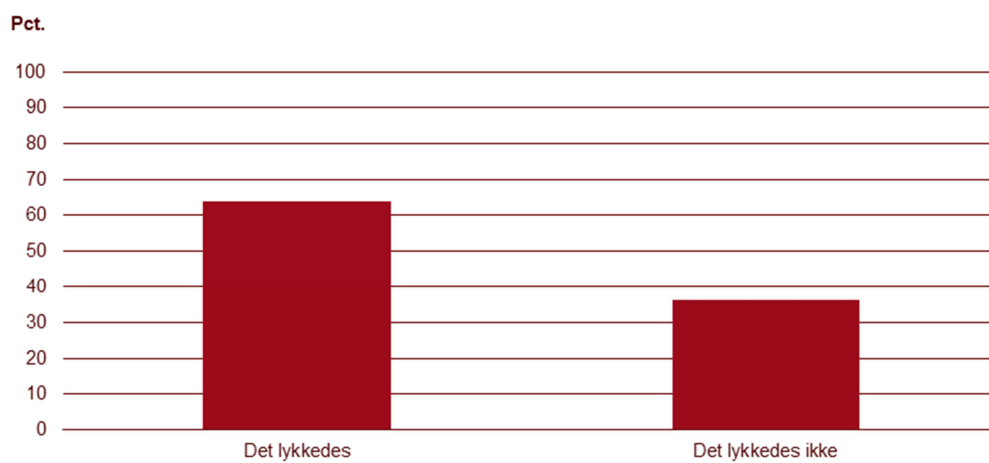
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.45 Har du prøvet at forhandle med dit nuværende realkreditselskab om en bedre pris eller ydelse?



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

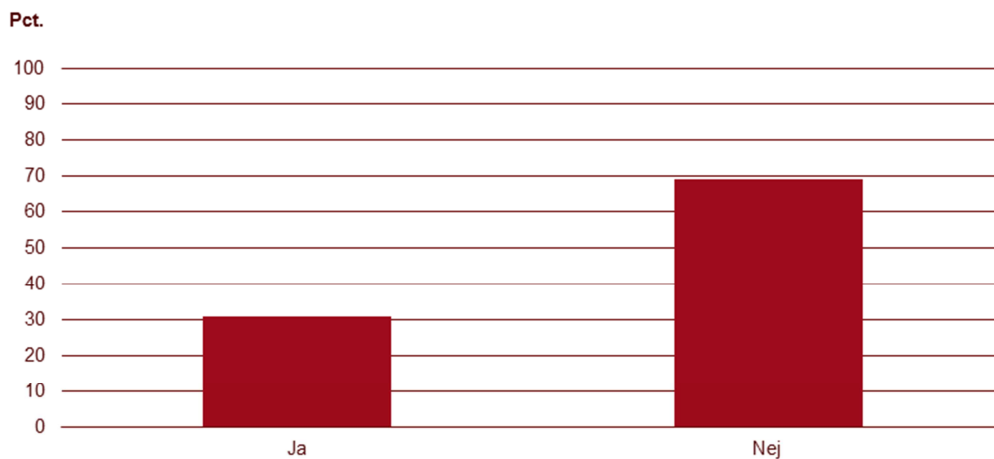
Figur 1.46 Ud af dem der forhandlede, hvor mange lykkedes det at få en bedre pris eller ydelse?



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

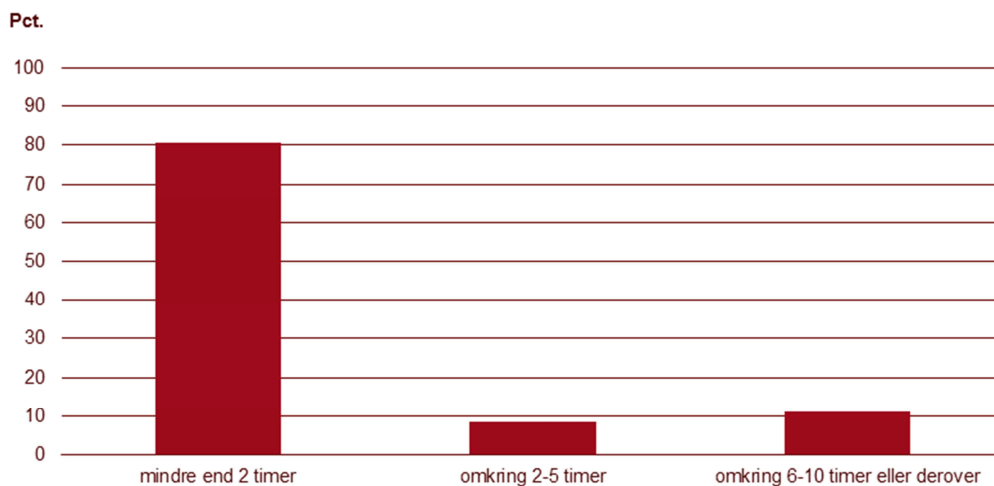
1.11 Markedet for mobilabonnemeter

Figur 1.47 Har du flyttet dit mobilabonnement fra ét selskab til et andet inden for de sidste to år?



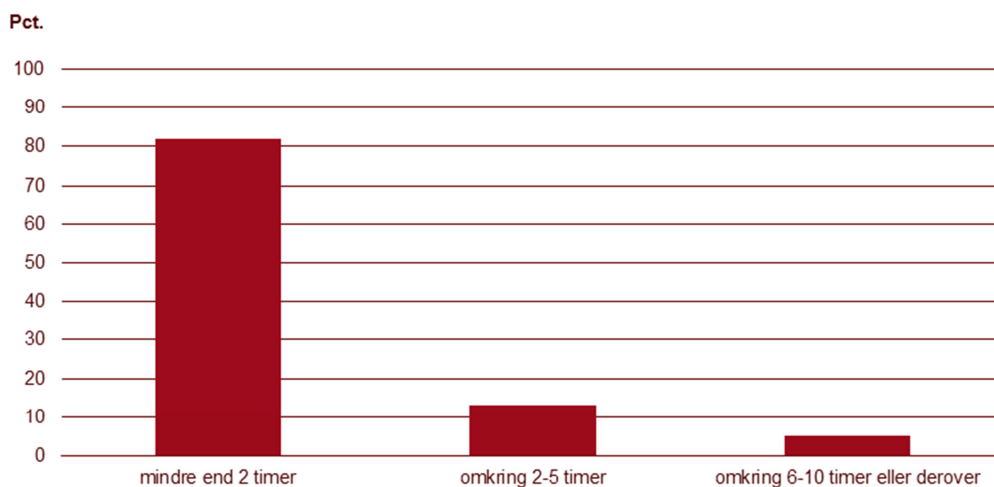
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.48 Hvor lang tid tror du, det vil tage at skifte mobil selskab?



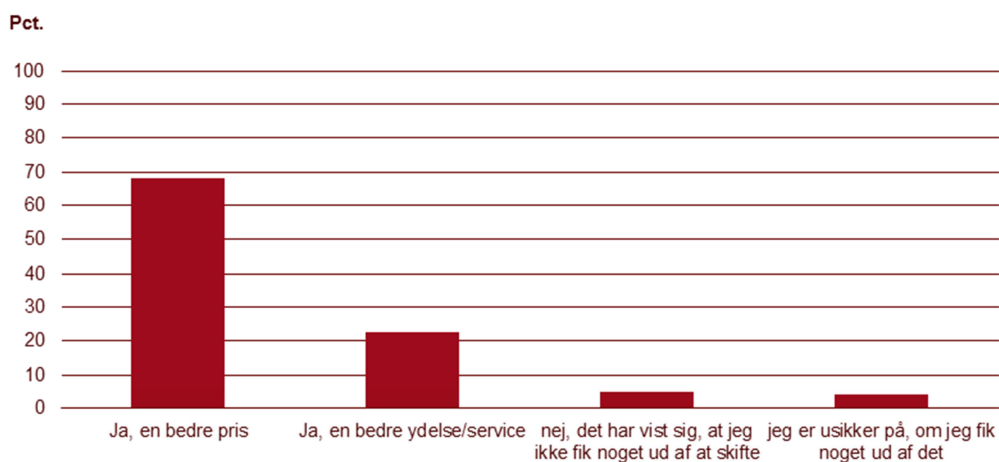
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.49 Hvor lang tid har du i alt brugt på at skifte mobilskab?



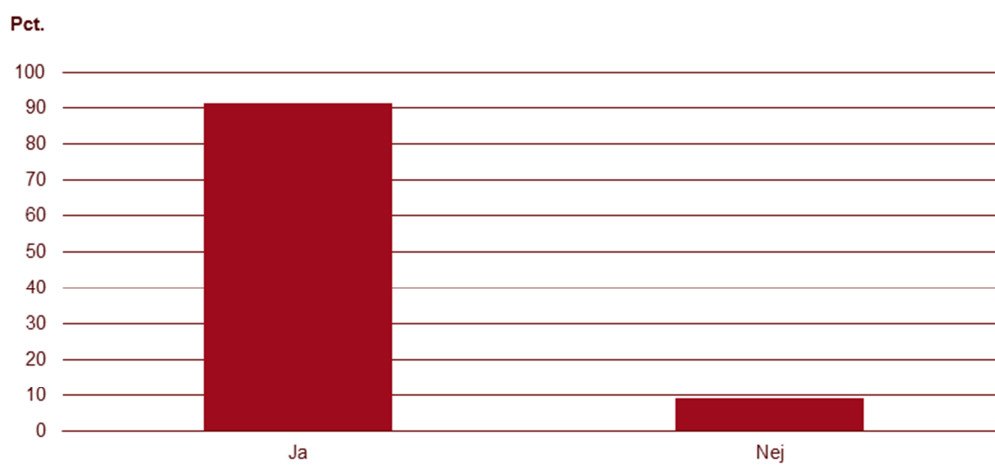
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.50 Fik du en bedre pris eller en bedre ydelse/service ud af at skifte mobilskab?



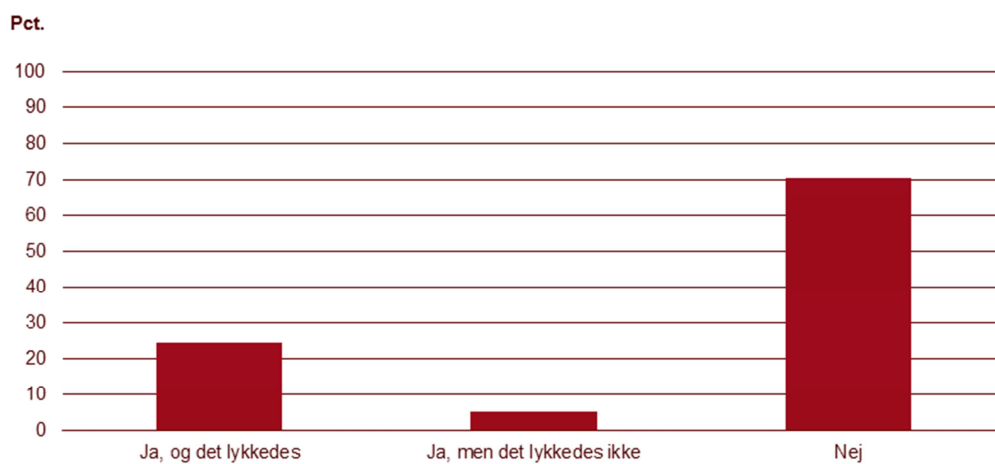
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.51 Fik du en bedre pris eller en bedre ydelse/service ud af at skifte mobilsekskab?



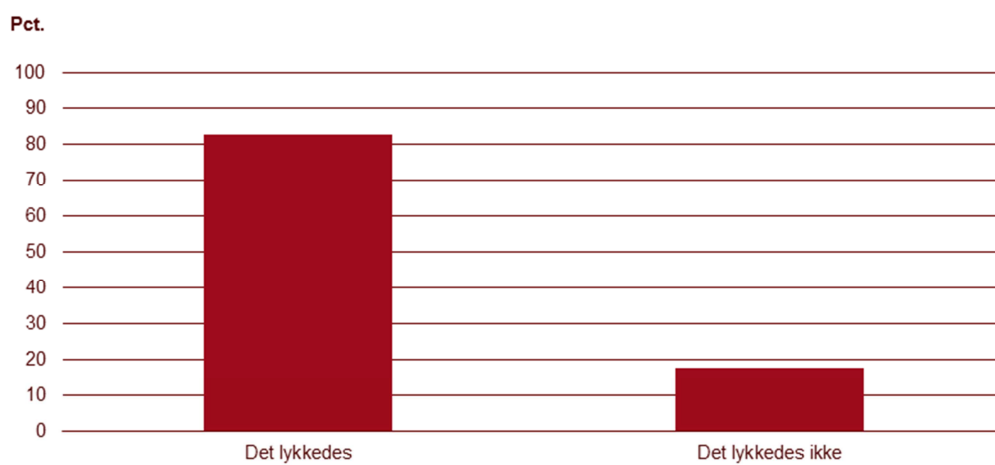
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.52 Har du prøvet at forhandle med dit nuværende mobilsekskab om en bedre pris eller ydelse?



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

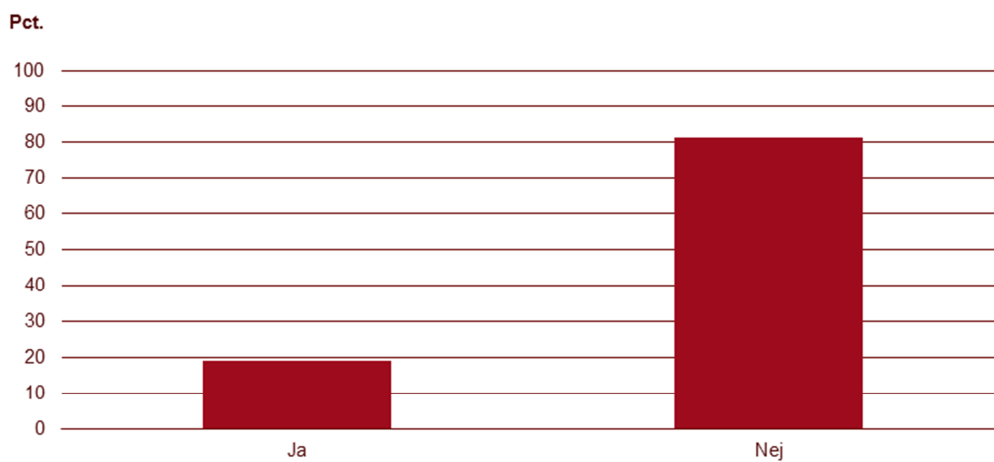
Figur 1.53 Ud af dem der forhandlede, hvor mange lykkedes det at få en bedre pris eller ydelse?



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

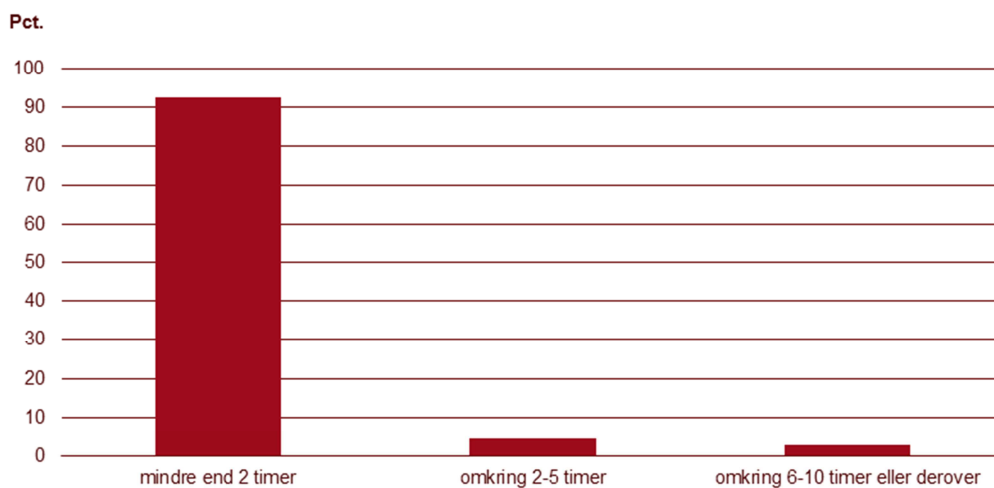
1.12 Markedet for fitnessabonnementer

Figur 1.54 Har du flyttet dit fitnessabonnement fra ét selskab til et andet inden for de sidste to år?



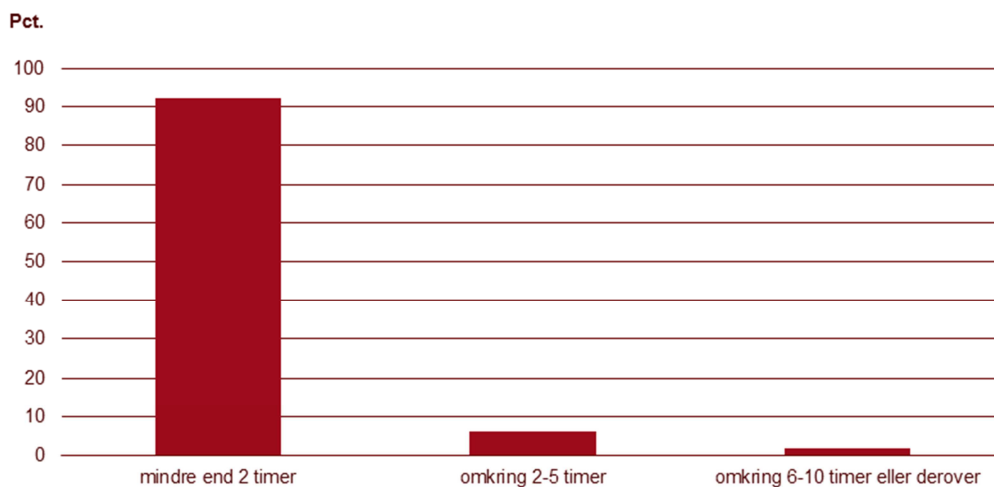
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.55 Hvor lang tid tror du, det vil tage at skifte fitnessselskab?



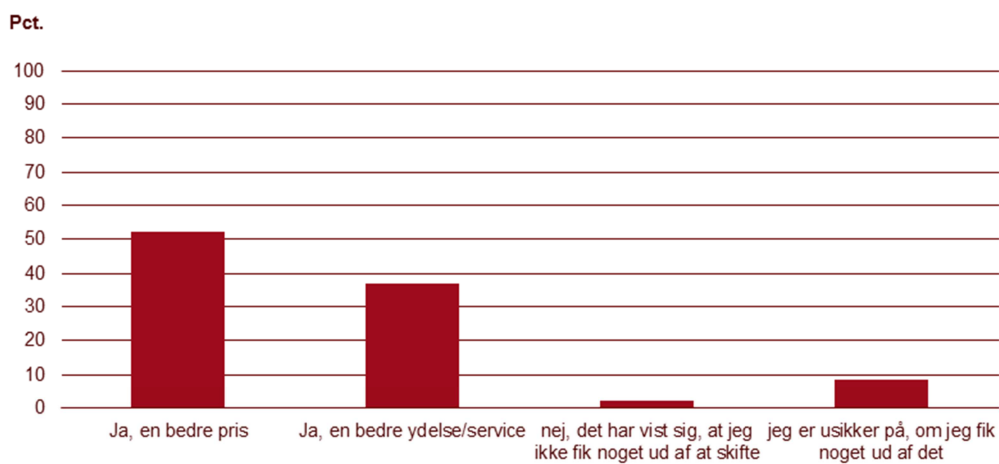
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.56 Hvor lang tid har du i alt brugt på at skifte fitnessselskab?



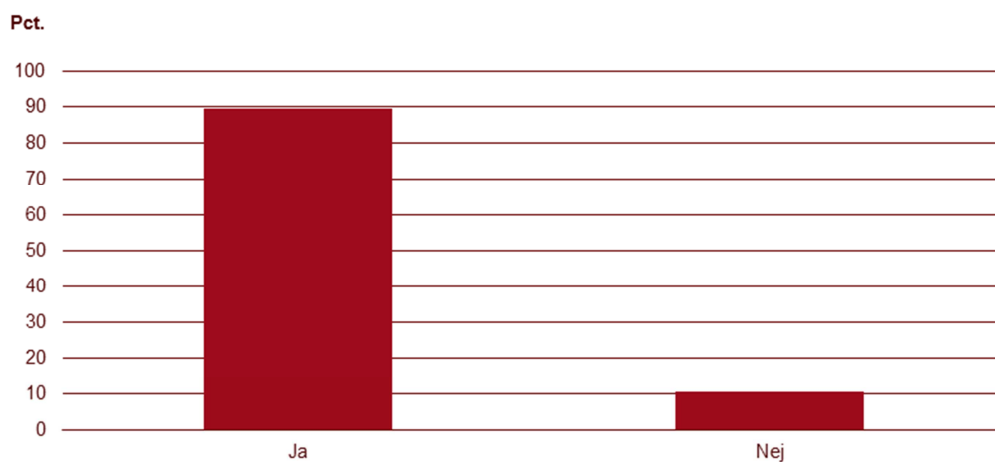
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.57 Fik du en bedre pris eller en bedre ydelse/service ud af at skifte fitnessselskab?



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.58 Fik du en bedre pris eller en bedre ydelse/service ud af at skiftefitnessselskab?



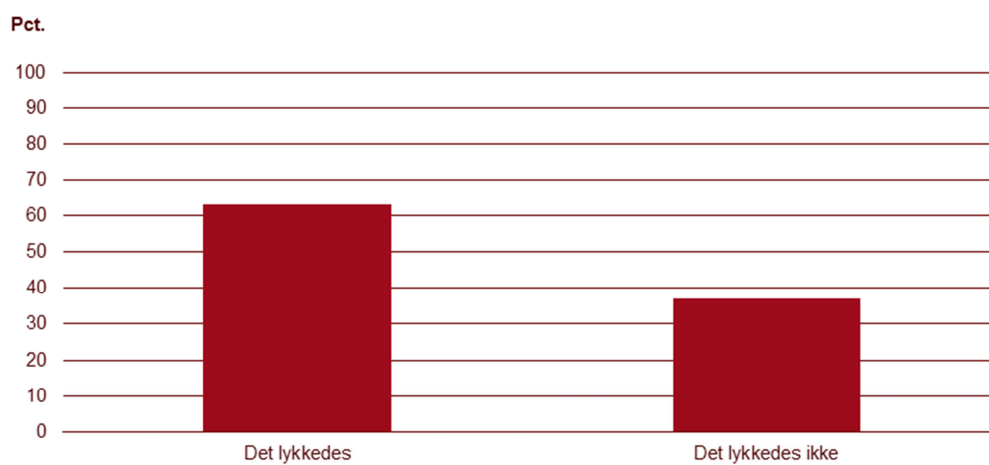
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.59 Har du prøvet at forhandle med dit nuværende fitnessselskab om en bedre pris eller ydelse?



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

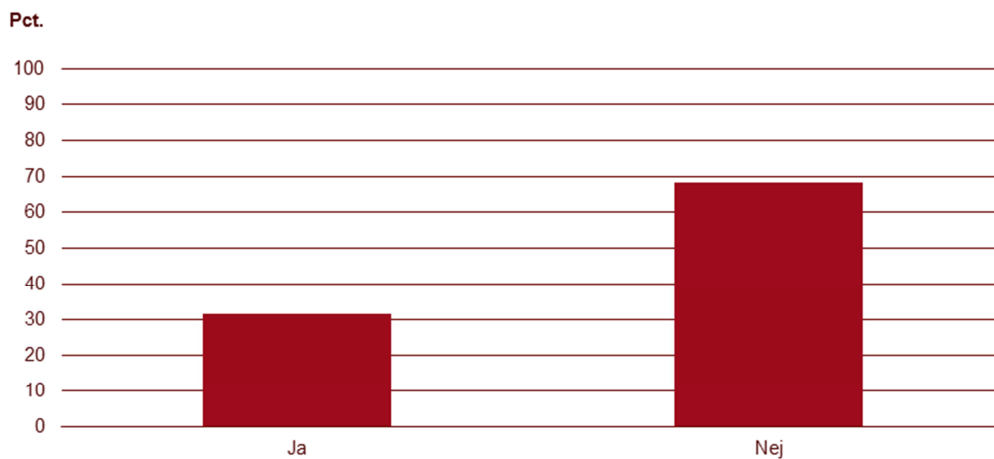
Figur 1.60 Ud af dem der forhandlede, hvor mange lykkedes det at få en bedre pris eller ydelse?



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

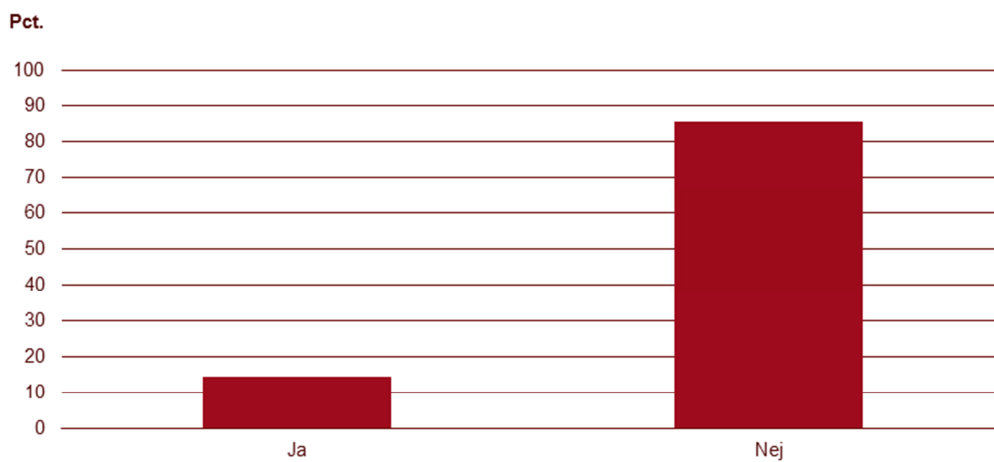
1.13 Markedet for investeringsforeninger

Figur 1.61 **Undersøgte du forskellige investeringsforeninger, inden du købte investeringsbeviser i din nuværende investeringsforening?**



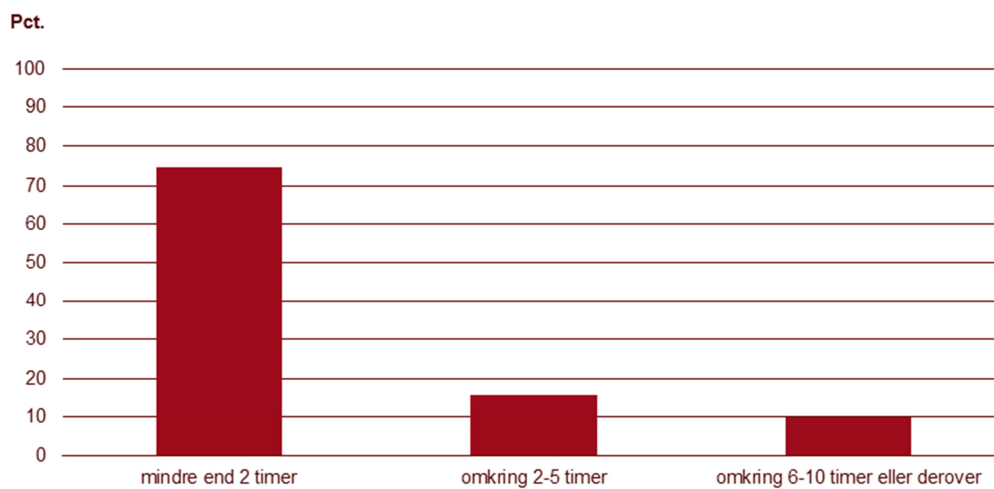
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.62 **Har du skiftet fra én investeringsforening til en anden inden for de seneste to år?**



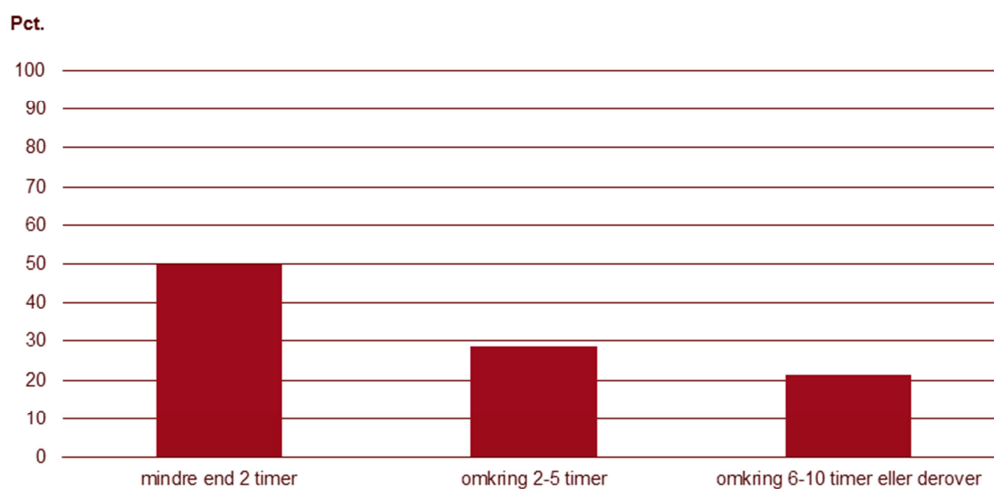
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.63 Hvor lang tid tror du, det vil tage at skifte investeringsforening?



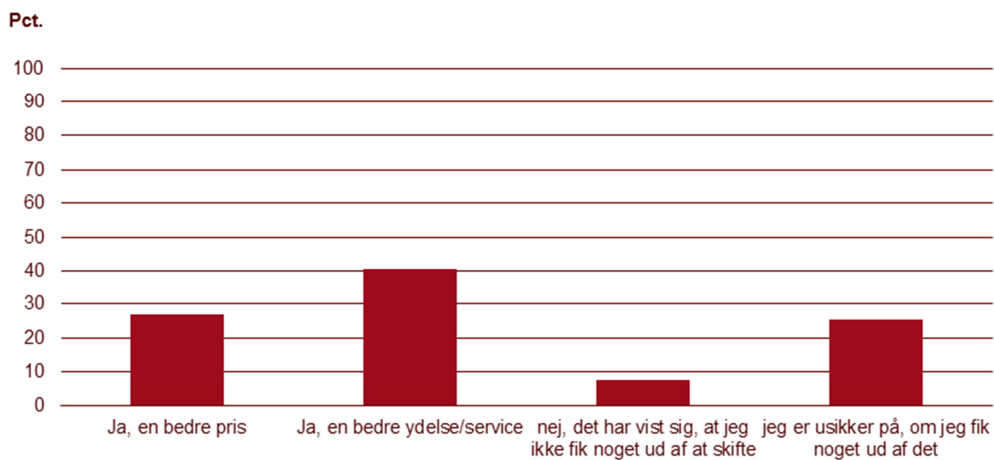
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.64 Hvor lang tid har du i alt brugt på at skifte investeringsforening?



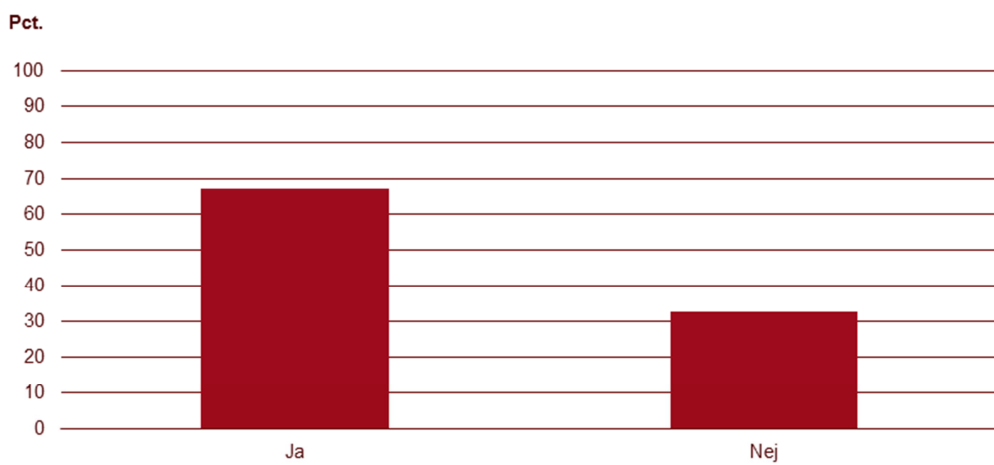
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.65 Fik du en bedre pris eller en bedre ydelse/service ud af at skifte investeringsforening?



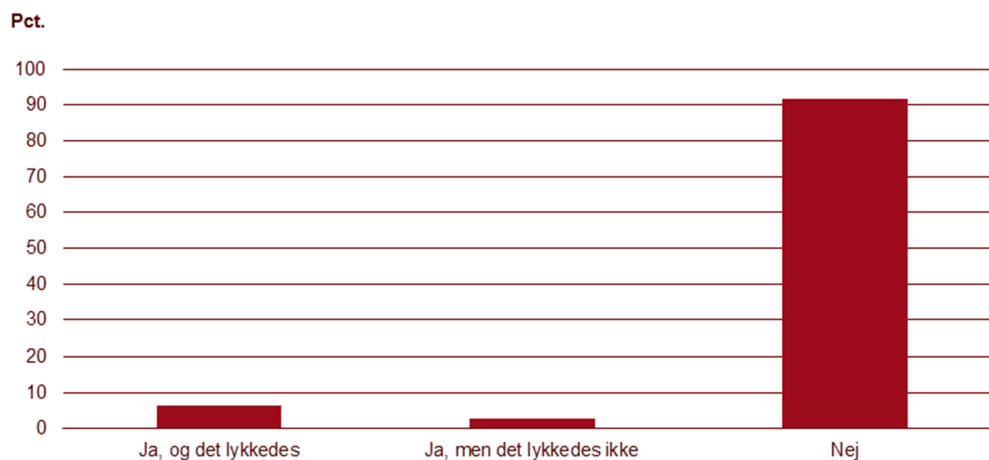
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.66 Fik du en bedre pris eller en bedre ydelse/service ud af at skifte investeringsforening?



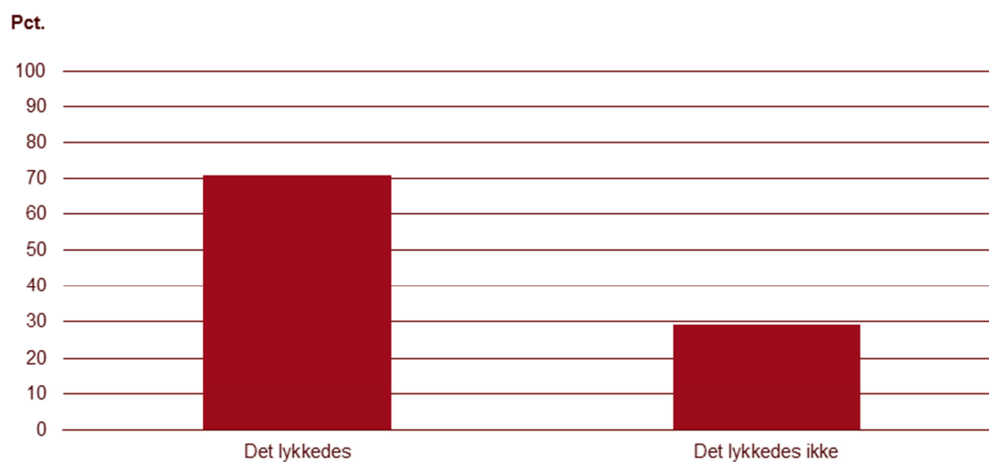
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.67 Har du prøvet at forhandle med din nuværende investeringsforening om en bedre pris eller ydelse?



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 1.68 Ud af dem der forhandlede, hvor mange lykkedes det at få en bedre pris eller ydelse?

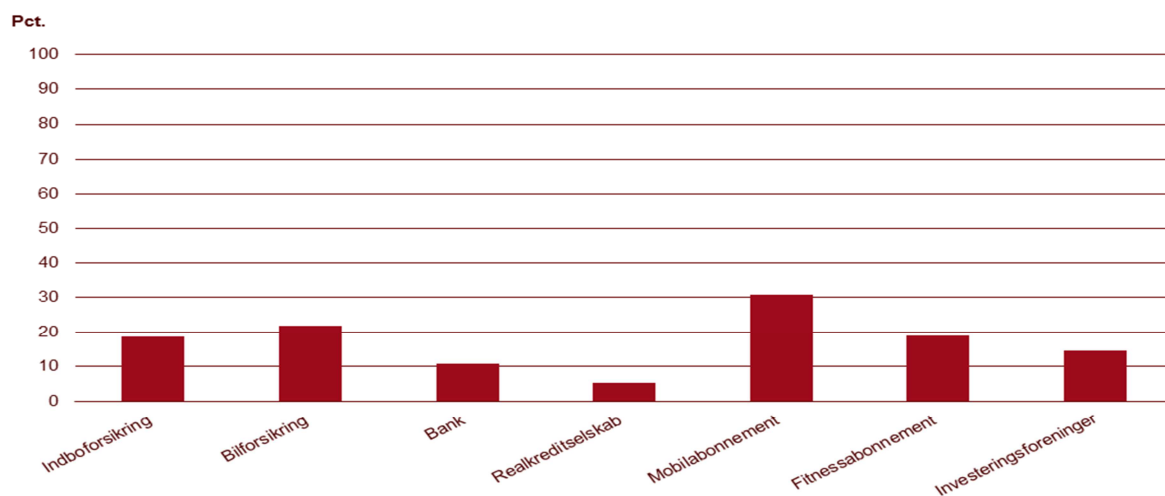


Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Kapitel 2

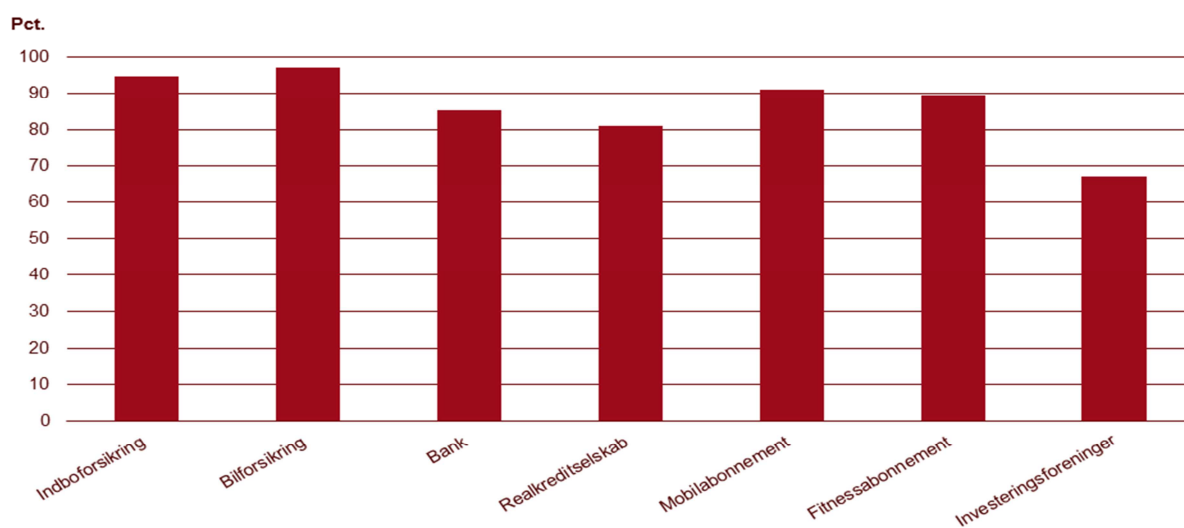
Forbrugeradfærd på tværs af brancher

Figur 2.1 Andel af forbrugere, der har skiftet udbyder inden for de seneste to år



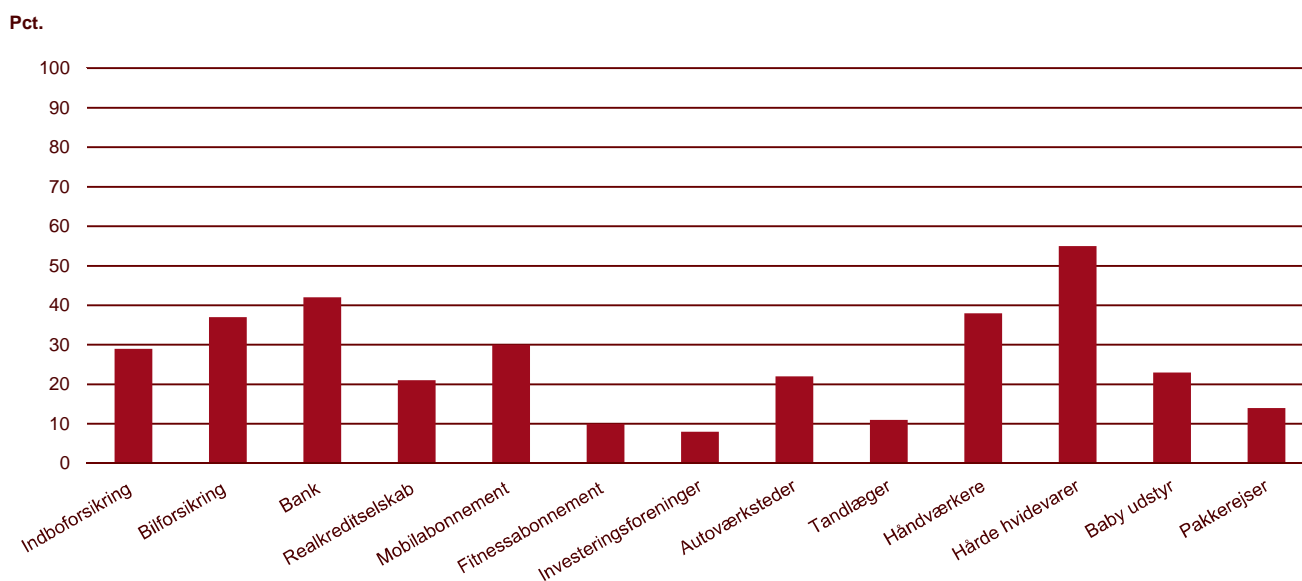
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 2.2 Andel af forbrugere, der enten fik en bedre pris eller ydelse ved at skifte udbyder



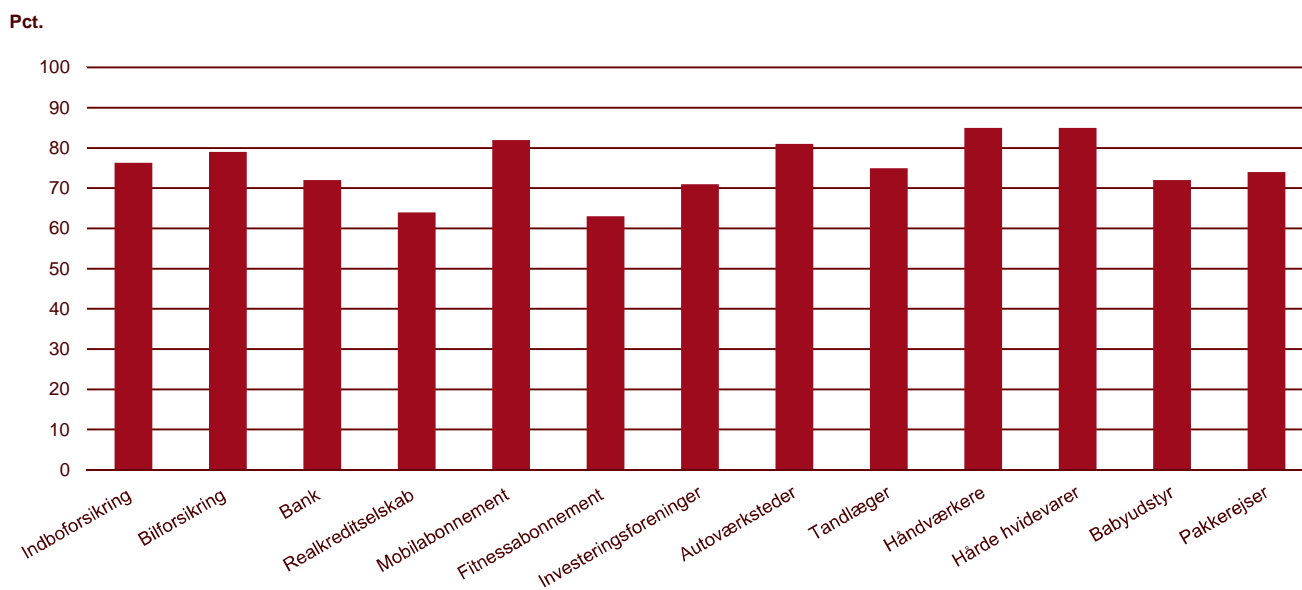
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 2.3 Andel af forbrugere, der har forhandlet med deres nuværende udbydere



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.

Figur 2.4 Andel af forbrugere, der enten fik en bedre pris eller ydelse ud af at forhandle med deres nuværende udbydere



Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2015.