

Forbruger- adfærd på 13 markeder

Fakta-ark

August 2020



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.

August 2020

Indhold

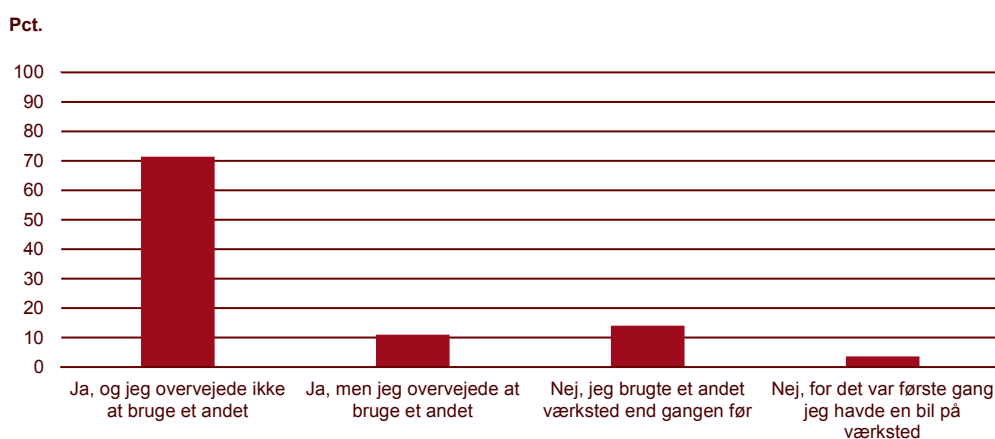
| | |
|--|----------|
| Kapitel 1 | 4 |
| Forbrugeradfærd på 13 markeder | 4 |
| 1.1 Markedet for autoværksteder | 4 |
| 1.2 Markedet for tandlæger | 7 |
| 1.3 Markedet for håndværkere..... | 10 |
| 1.4 Markedet for hårde hvidevarer | 12 |
| 1.5 Markedet for babyudstyr..... | 15 |
| 1.6 Markedet for pakkerejser..... | 18 |
| 1.7 Markedet for indboforsikringer | 21 |
| 1.8 Markedet for bilforsikringer | 25 |
| 1.9 Markedet for banker..... | 29 |
| 1.10 Markedet for realkredit..... | 33 |
| 1.11 Markedet for mobiler..... | 37 |
| 1.12 Markedet for fitness | 41 |
| 1.13 Markedet for investeringsforeninger | 45 |

Kapitel 1

Forbrugeradfærd på 13 markeder

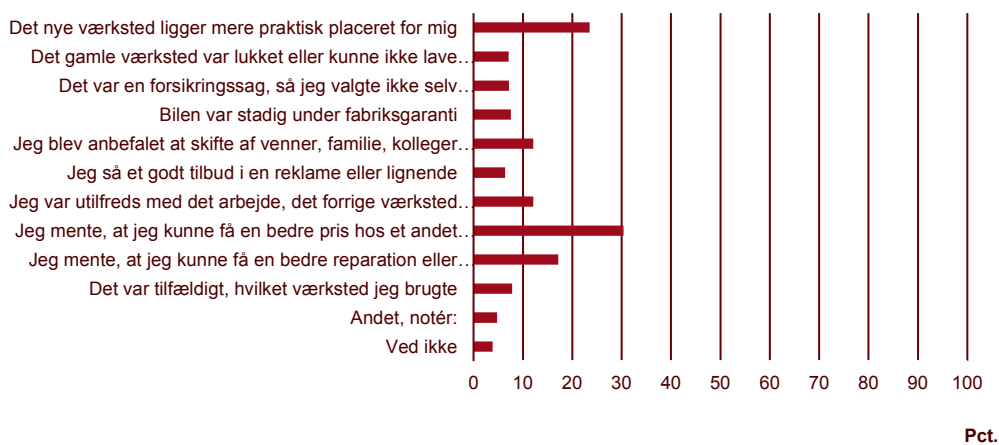
1.1 Markedet for autoværksteder

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



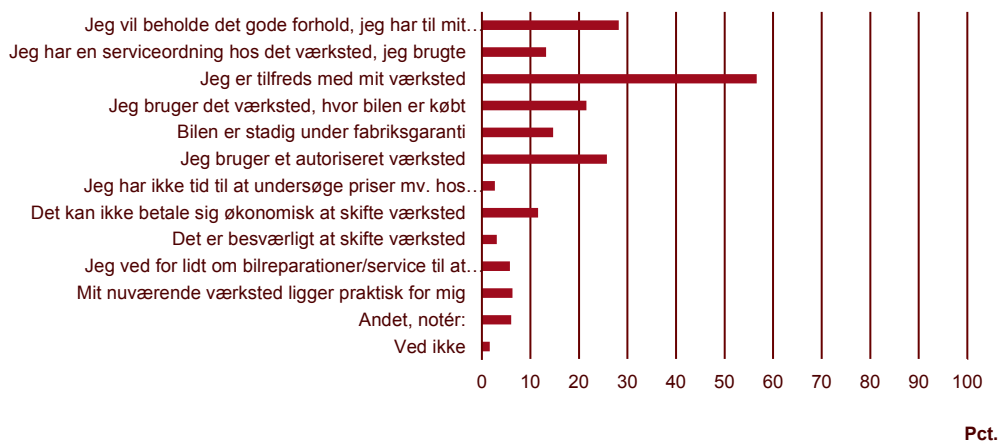
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.2 Hvad var de væsentligste årsager til, at du skiftede eller overvejede at skifte værksted?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.3 Hvad er de vigtigste grunde til, at du ikke skiftede værksted?



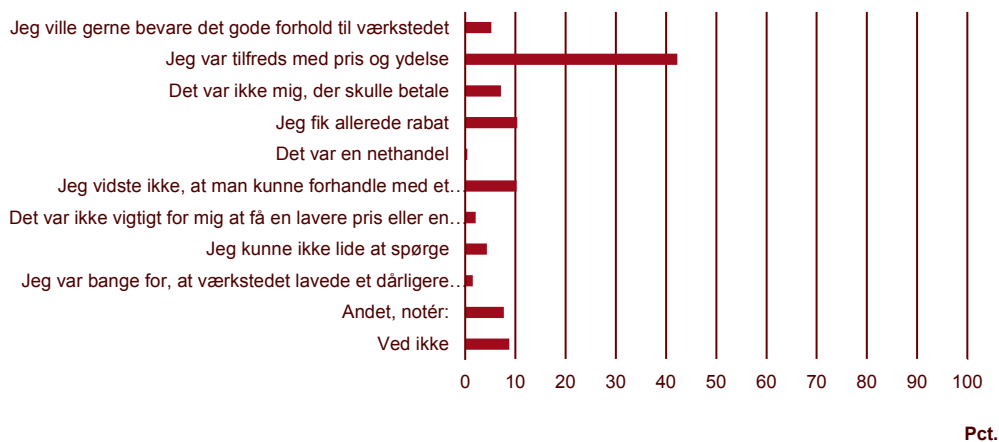
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.4 Prøvede du at forhandle med dit nuværende værksted om en bedre pris eller ydelse?



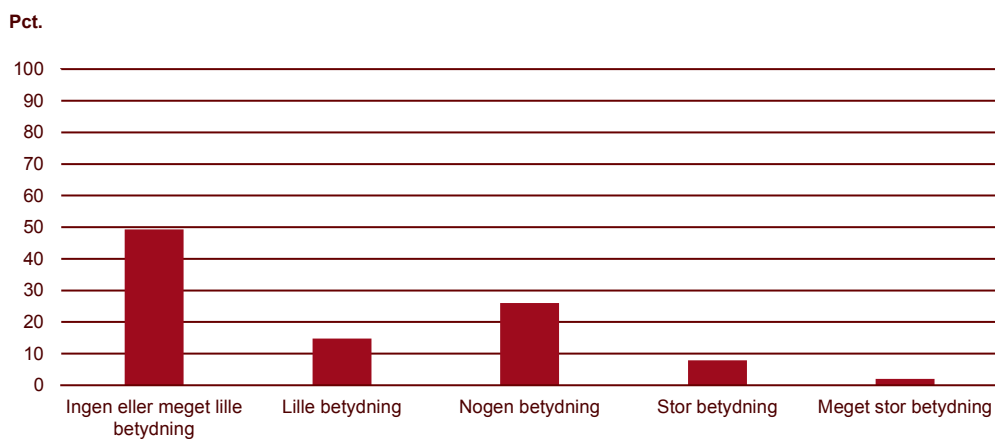
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.5 Hvad er den vigtigste grund til, at du ikke prøvede at få værkstedet til at give dig en lavere pris eller en bedre ydelse?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

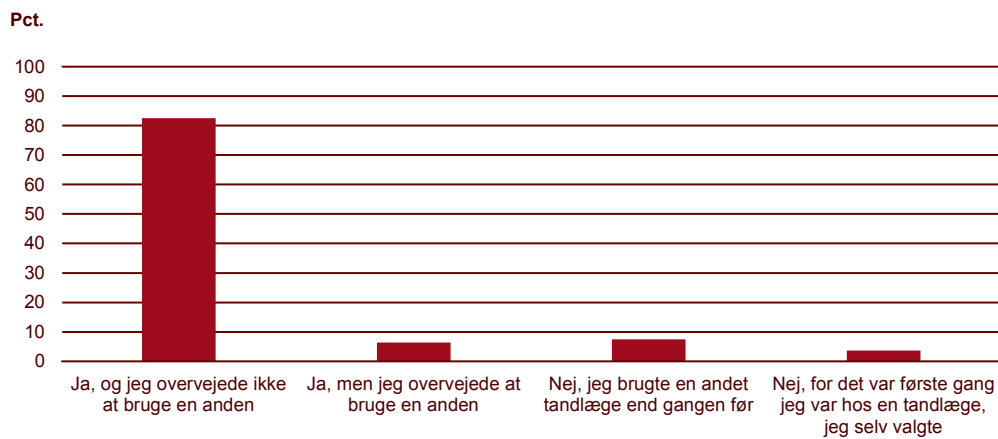
Figur 1.6 Hvilken betydning havde bæredygtighed (miljø, klima, arbejdsforhold mv.) for dit valg af værksted?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

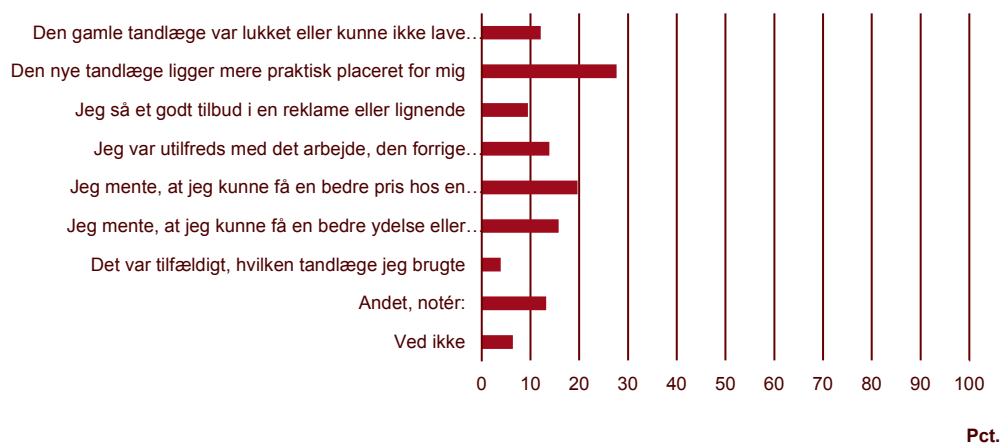
1.2 Markedet for tandlæger

Figur 1.7 Brugte du den samme tandlæge, som du brugte gangen før?



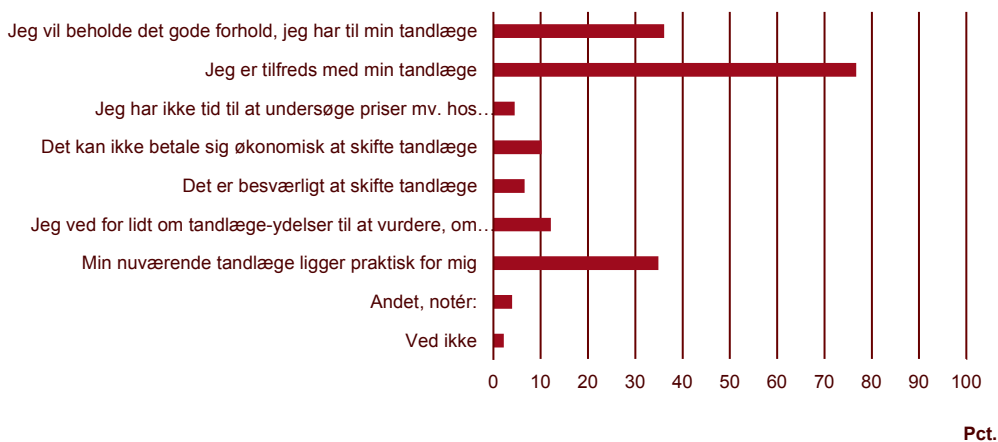
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.8 Hvad var de væsentligste årsager til, at du skiftede eller overvejede at skifte tandlæge?



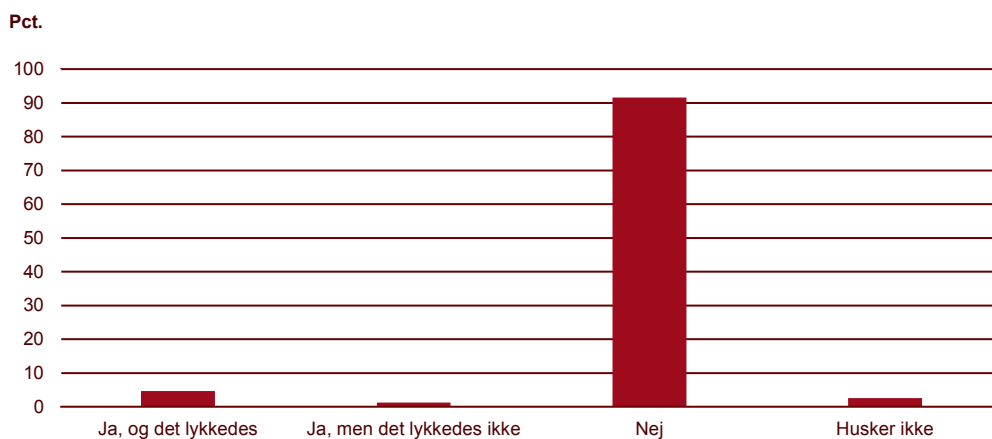
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.9 Hvad er de vigtigste grunde til, at du ikke skiftede tandlæge?



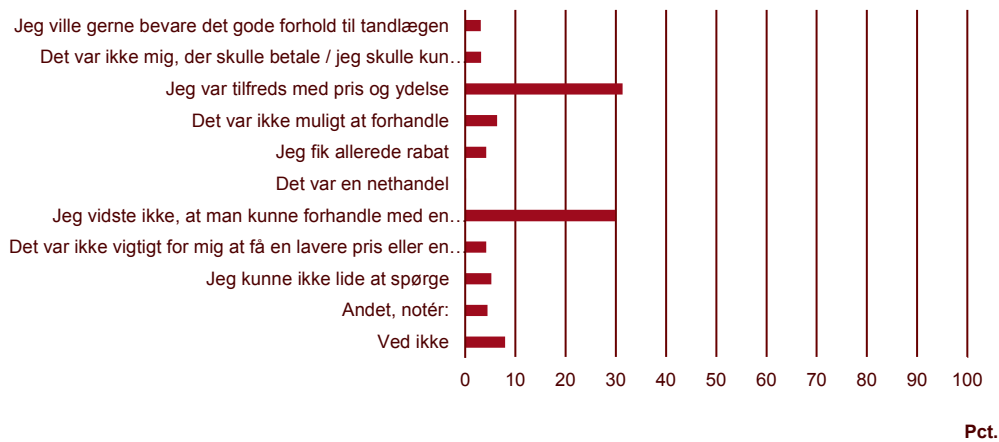
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.10 Prøvede du at forhandle med din nuværende tandlæge om en bedre pris eller ydelse?



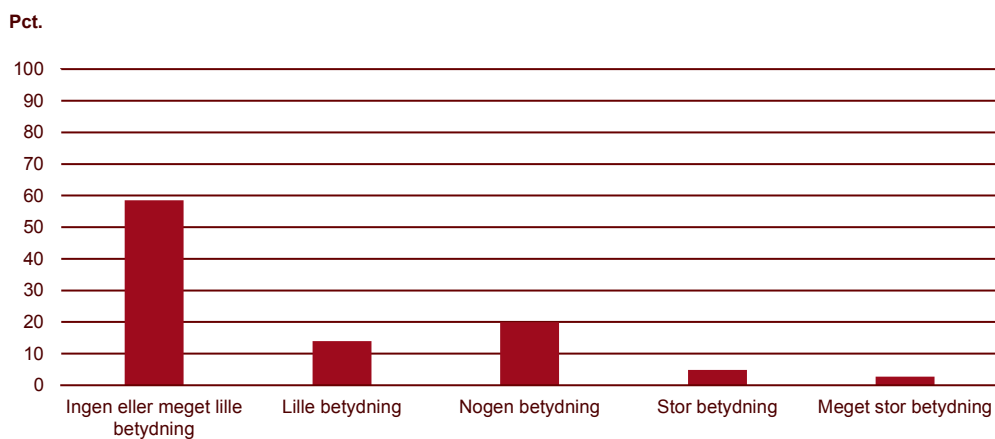
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.11 **Hvad er den vigtigste grund til, at du ikke prøvede at få tandlægen til at give dig en lavere pris eller en bedre ydelse?**



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

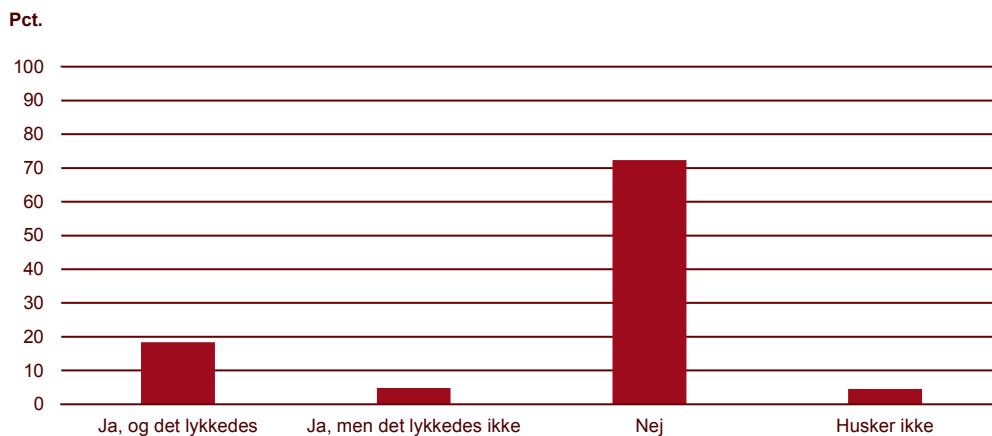
Figur 1.12 **Hvilken betydning havde bæredygtighed (miljø, klima, arbejdsforhold mv.) for dit valg af tandlæge?**



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

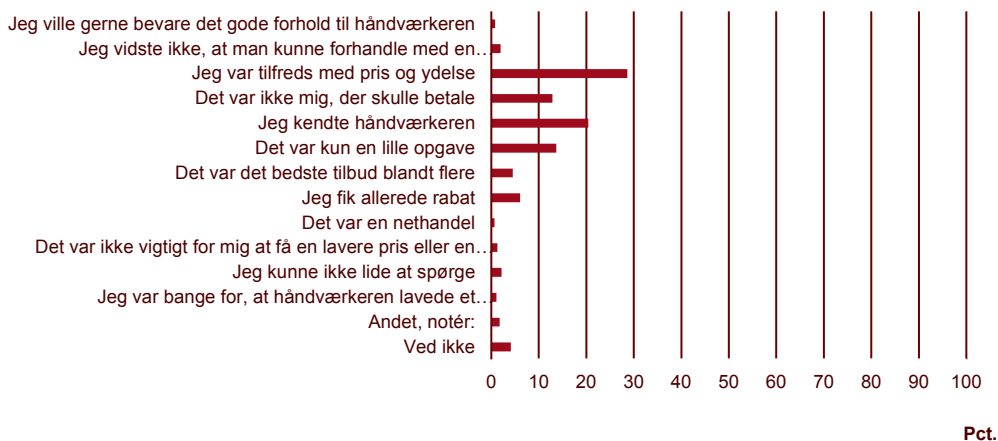
1.3 Markedet for håndværkere

Figur 1.13 Prøvede du at forhandle med din håndværker om en bedre pris eller ydelse?



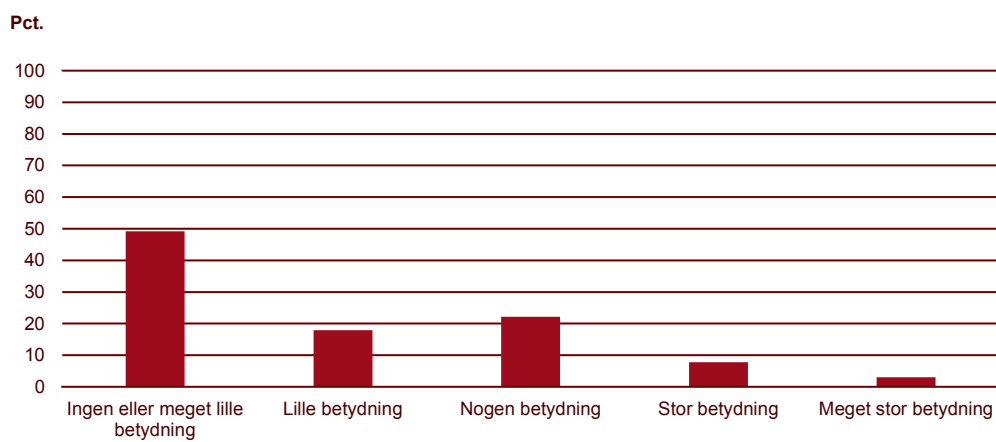
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.14 Hvad er den vigtigste grund til, at du ikke prøvede at få håndværkeren til at give dig en lavere pris eller en bedre ydelse?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

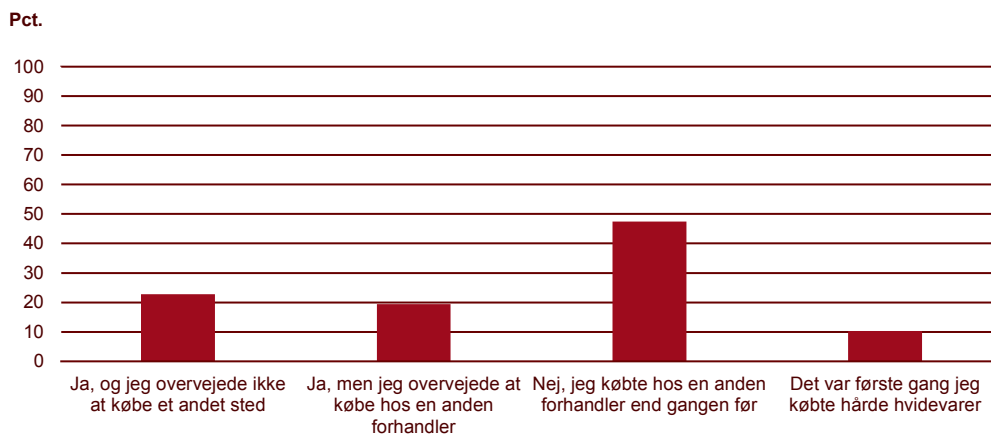
Figur 1.15 Hvilken betydning havde bæredygtighed (miljø, klima, arbejdsforhold mv.) for dit valg af håndværker?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

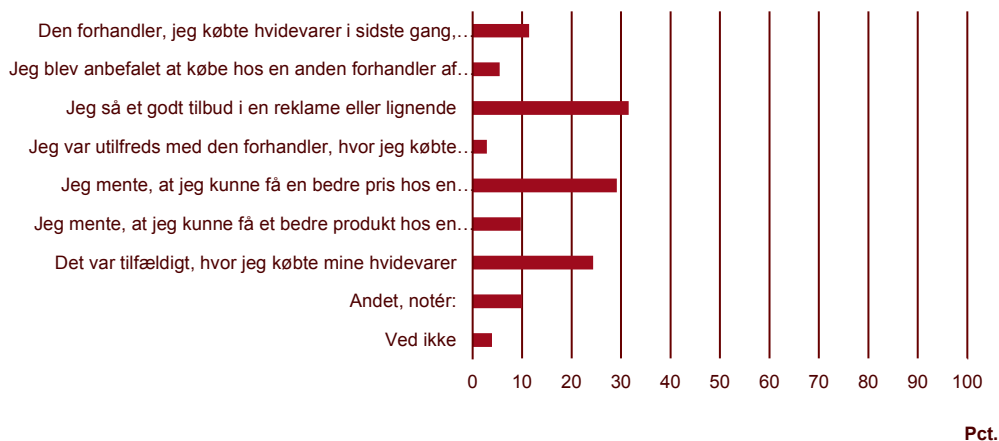
1.4 Markedet for hårde hvidevarer

Figur 1.16 **Købte du dine hvidevarer hos samme forhandler, som du købte hvidevarer gangen før?**



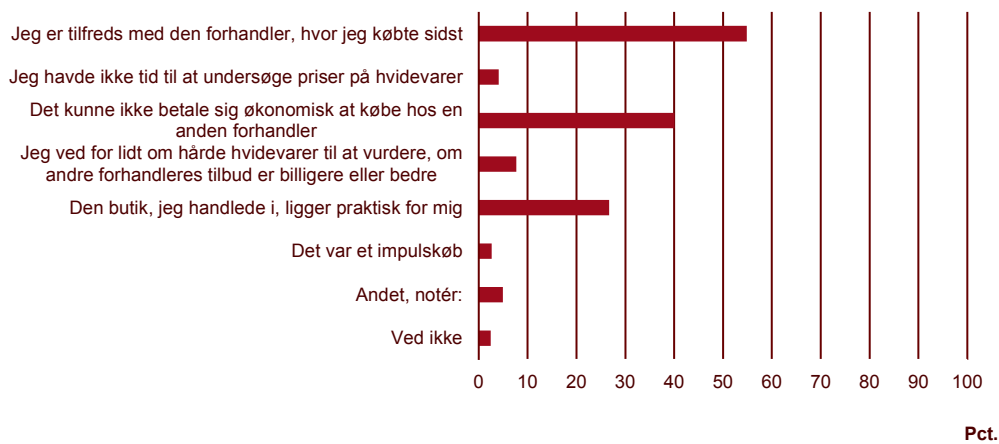
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.17 **Hvad var de væsentligste årsager til, at du købte eller overvejede at købe hvidevarer hos en anden forhandler?**



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.18 Hvad er de vigtigste grunde til, at du ikke købte hos en anden forhandler?



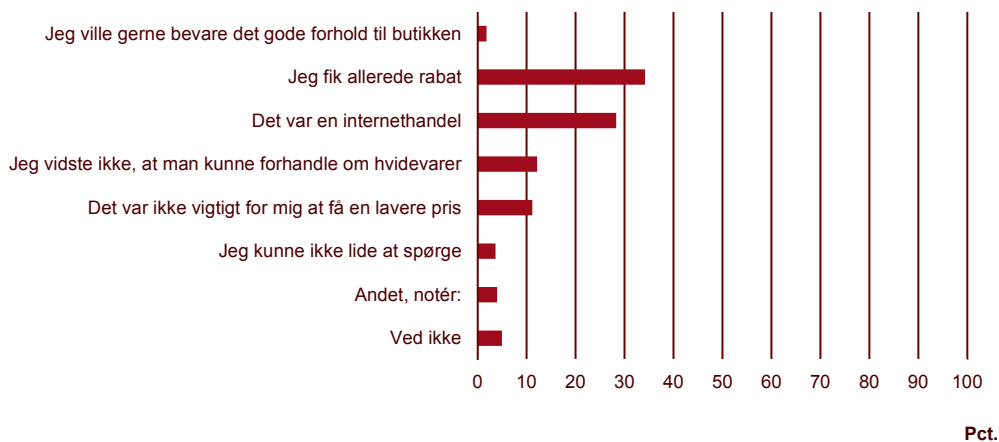
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.19 Prøvede du at forhandle om en bedre pris?



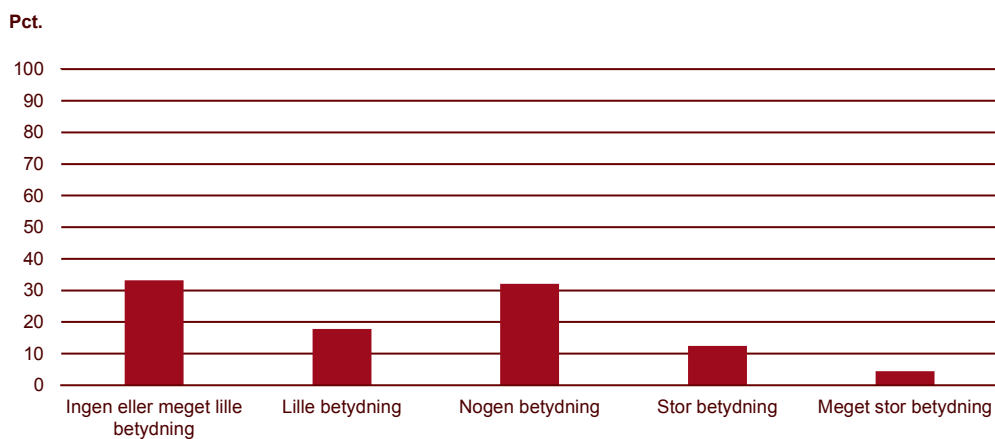
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.20 Hvad er den vigtigste grund til, at du ikke prøvede at forhandle om en bedre pris?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

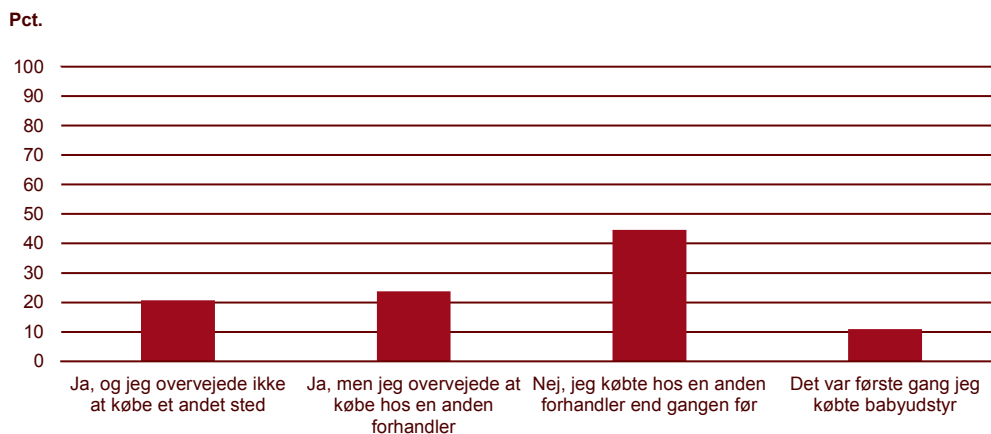
Figur 1.21 Hvilken betydning havde bæredygtighed (miljø, klima, arbejdsforhold mv.) for dit valg af forhandler af hårde hvidevarer?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

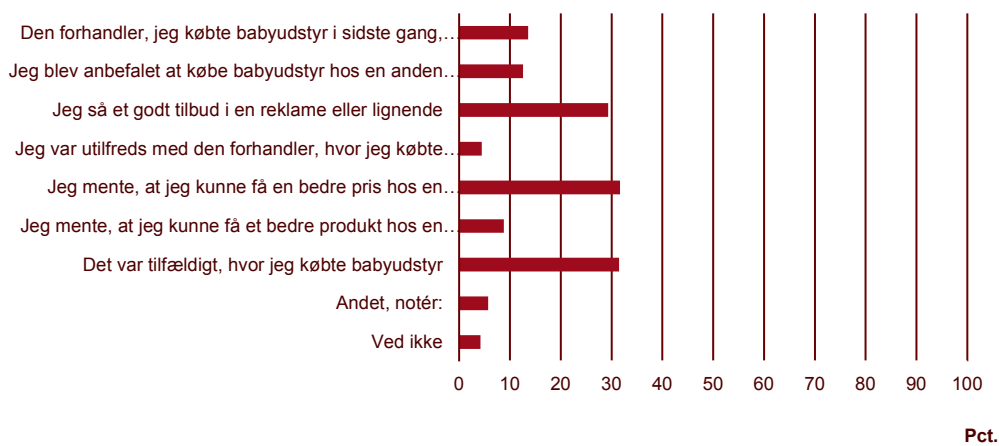
1.5 Markedet for babyudstyr

Figur 1.22 **Købte du babyudstyr hos samme forhandler, hvor du købte babyudstyr gangen før?**

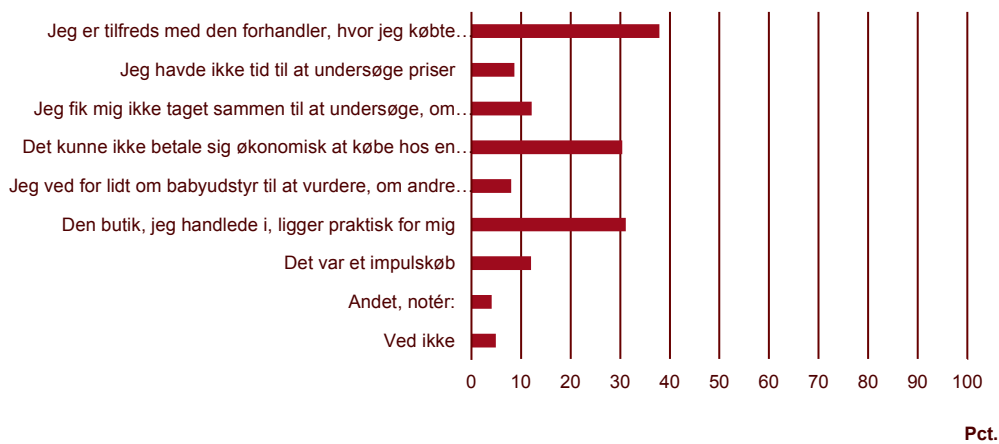


Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

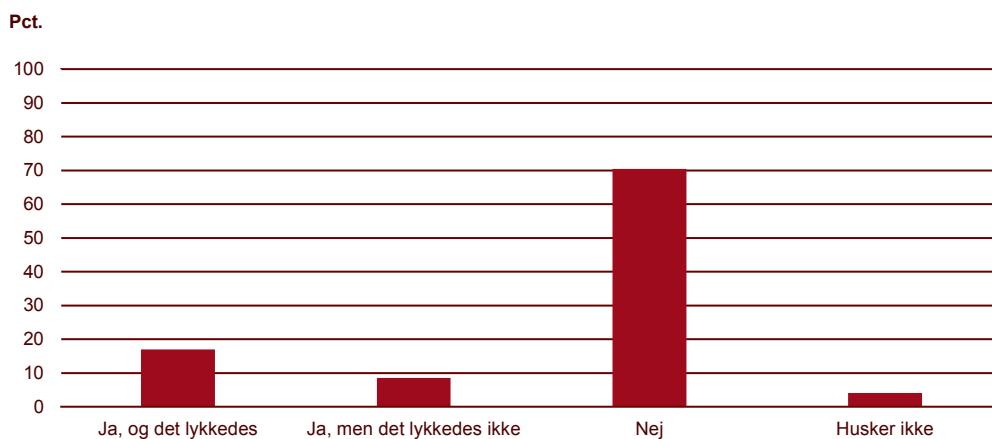
Figur 1.23 **Hvad var de væsentligste årsager til, at du købte eller overvejede at købe babyudstyr hos en anden forhandler?**



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

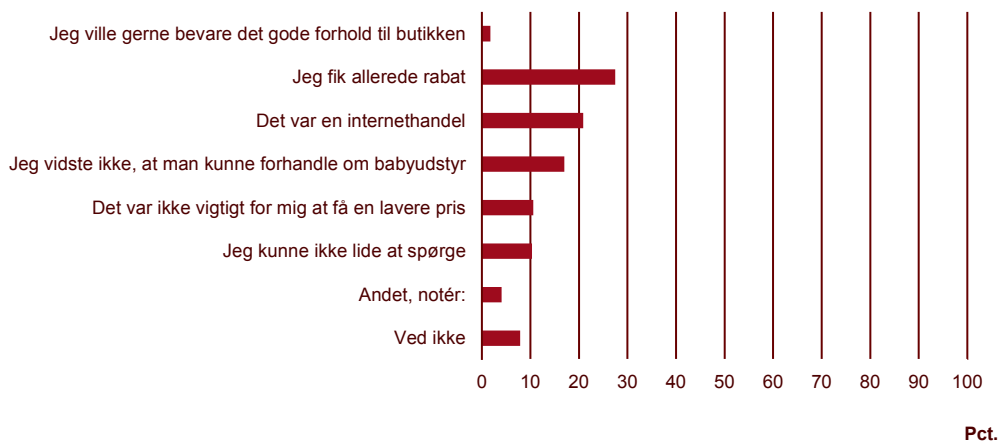
Figur 1.24 **Hvad er de vigtigste grunde til, at du ikke købte babyudstyr hos en anden forhandler?**

Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.25 **Prøvede du at forhandle om en bedre pris?**

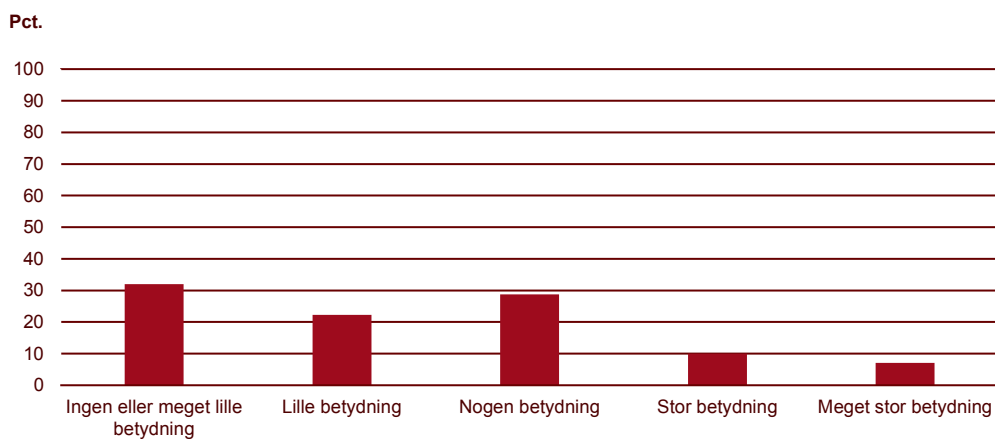
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.26 Hvad er den vigtigste grund til, at du ikke prøvede at forhandle om en bedre pris?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

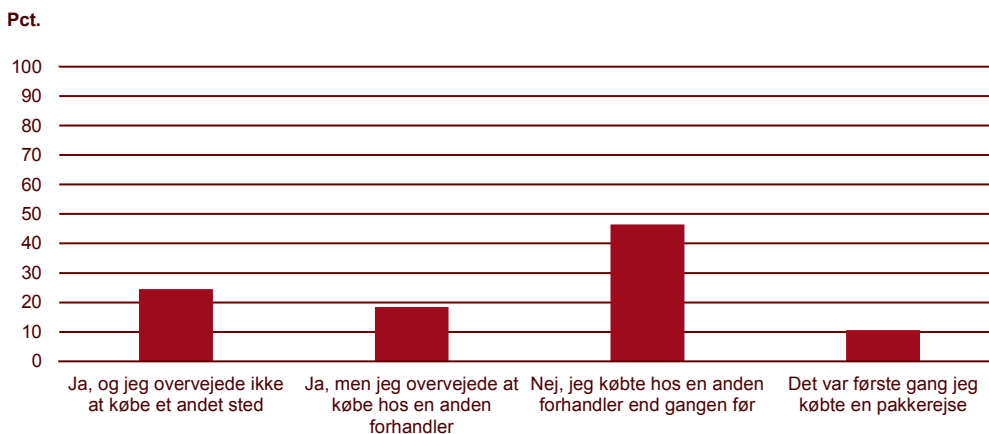
Figur 1.27 Hvilken betydning havde bæredygtighed (miljø, klima, arbejdsforhold mv.) for dit valg af babyudstyrethandler?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

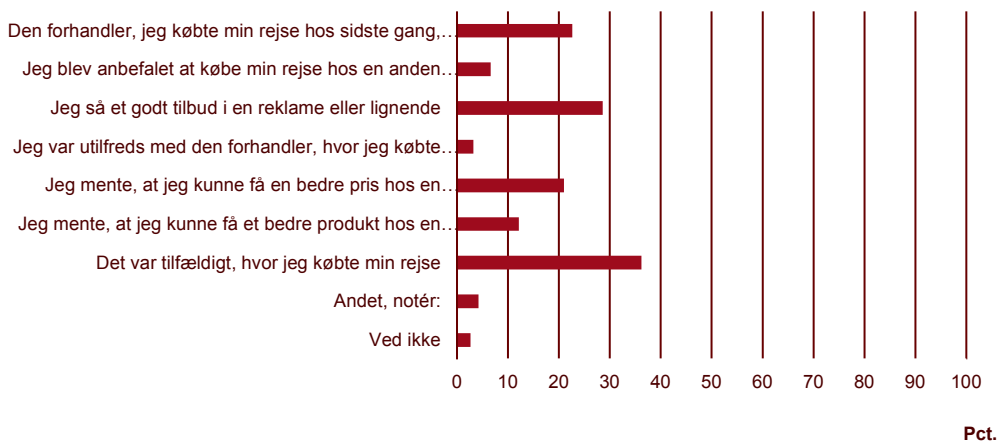
1.6 Markedet for pakkerejser

Figur 1.28 **Købte du pakkerejsten hos samme forhandler, hvor du købte pakkerejse gangen før?**

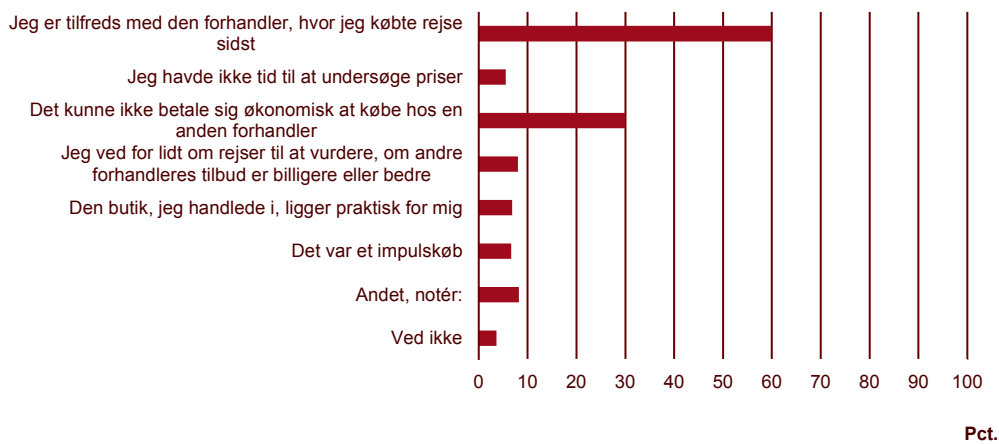


Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.29 **Hvad var de væsentligste årsager til, at du købte eller overvejede at købe pakkerejsten hos en anden forhandler?**



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

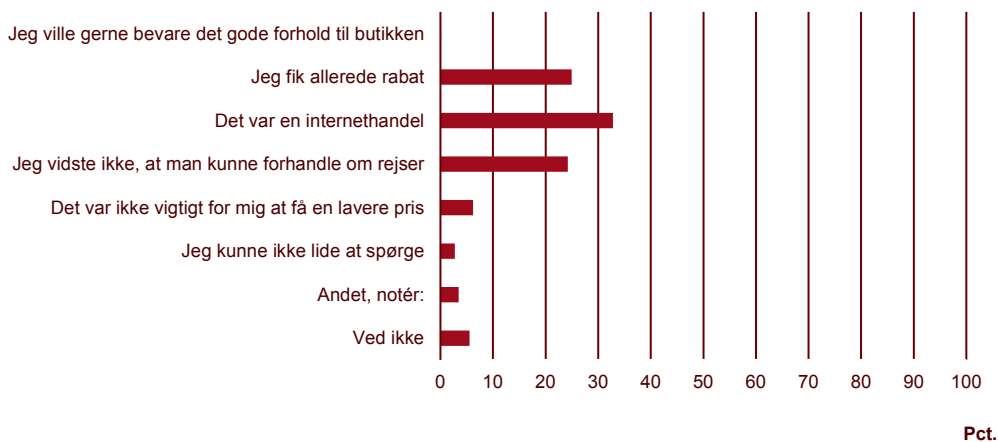
Figur 1.30 **Hvad er de vigtigste grunde til, at du ikke købte din rejse hos en anden forhandler?**

Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.31 **Prøvede du at forhandle om en bedre pris?**

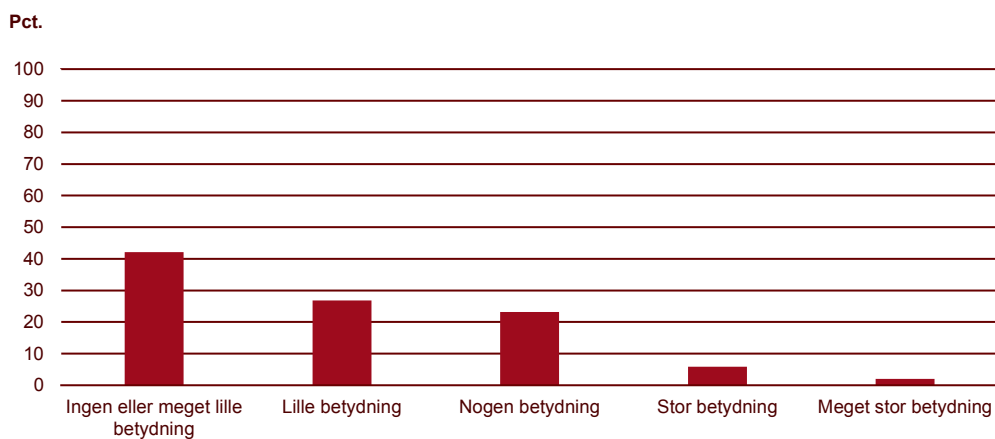
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.32 Hvad er den vigtigste grund til, at du ikke prøvede at forhandle om en bedre pris?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

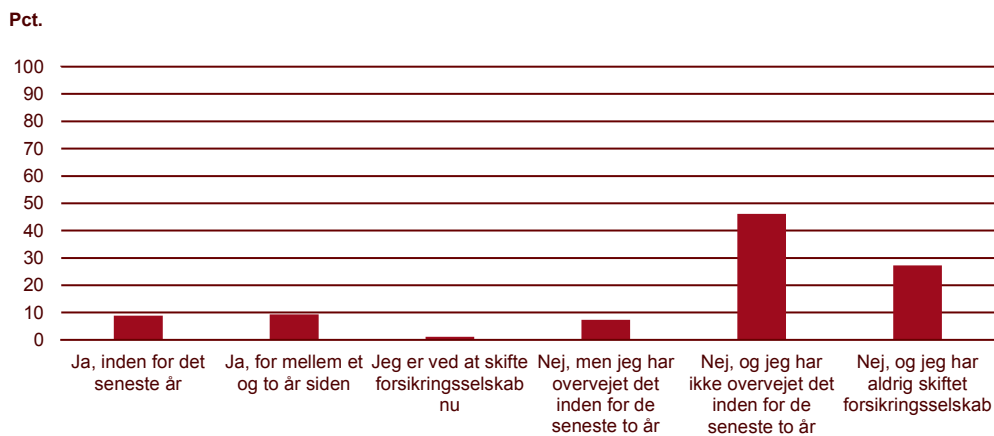
Figur 1.33 Hvilken betydning havde bæredygtighed (miljø, klima, arbejdsforhold mv.) for dit valg af forhandler af rejser?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

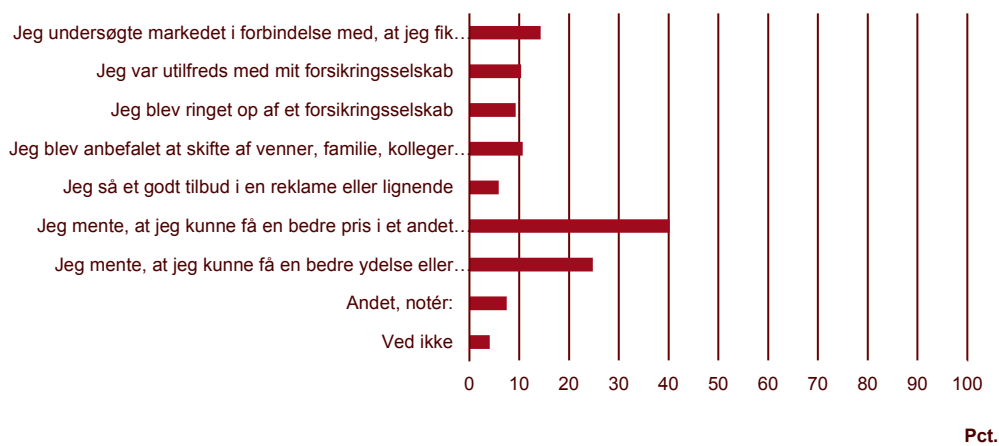
1.7 Markedet for indboforsikringer

Figur 1.34 Har du flyttet din indboforsikring fra ét forsikringsselskab til et andet inden for de seneste to år?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

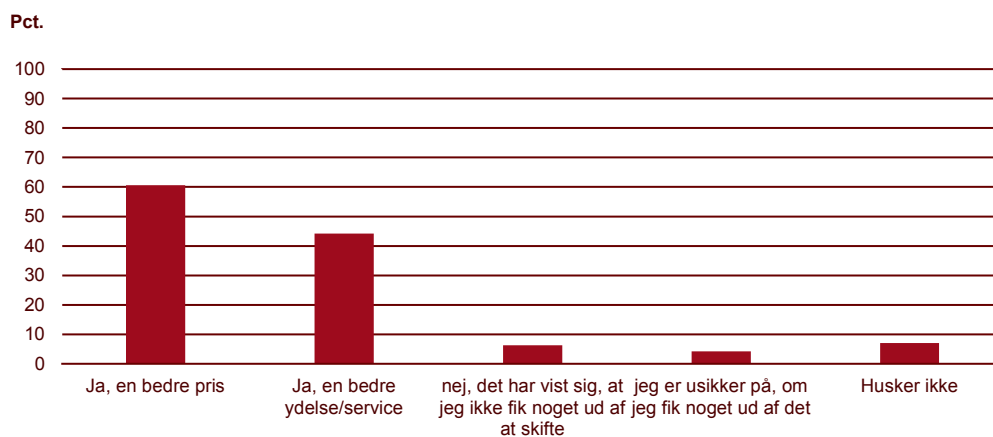
Figur 1.35 Hvad var de væsentligste årsager til, at du skiftede/overvejede at skifte forsikringsselskab?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.36 **Hvad er de vigtigste grunde til, at du ikke/aldrig har overvejet at skifte forsikringselskab?**

Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

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

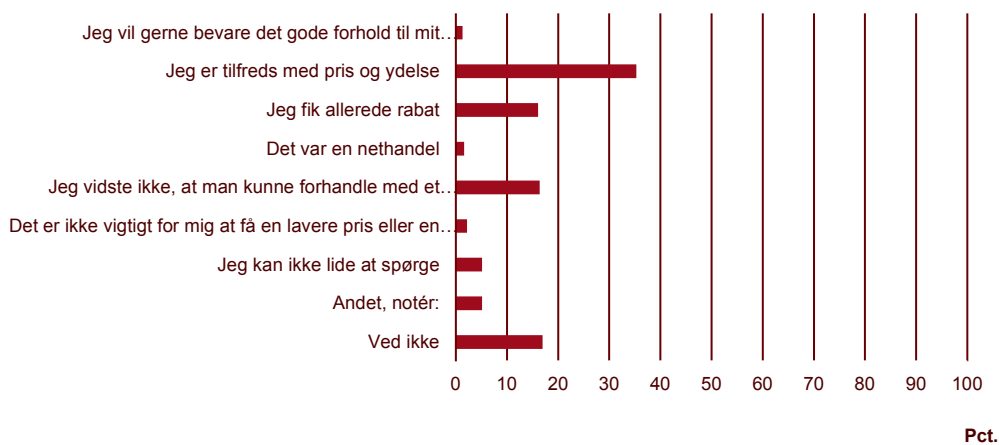
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

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



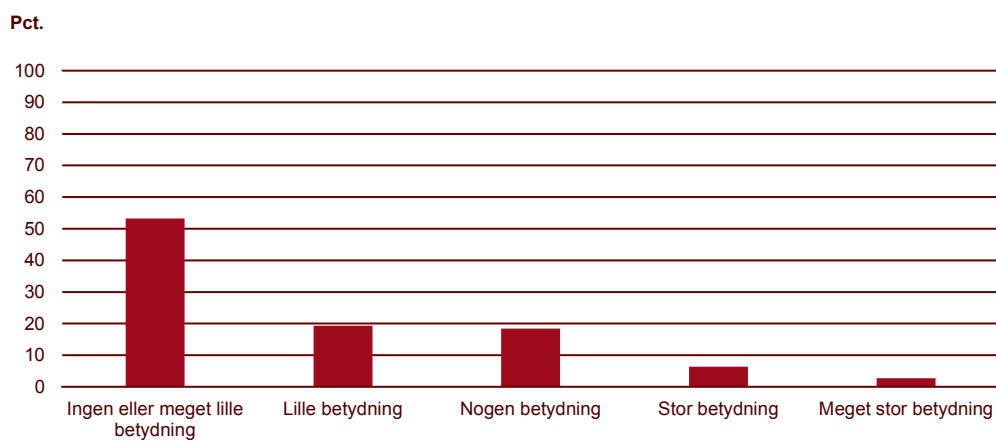
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.39 Hvad er den vigtigste grund til, at du ikke har prøvet at få dit forsikringsselskab til at give dig en lavere pris eller en bedre ydelse?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.40 Hvilken betydning havde bæredygtighed (miljø, klima, arbejdsforhold mv.) for dit valg af forsikringselskab?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

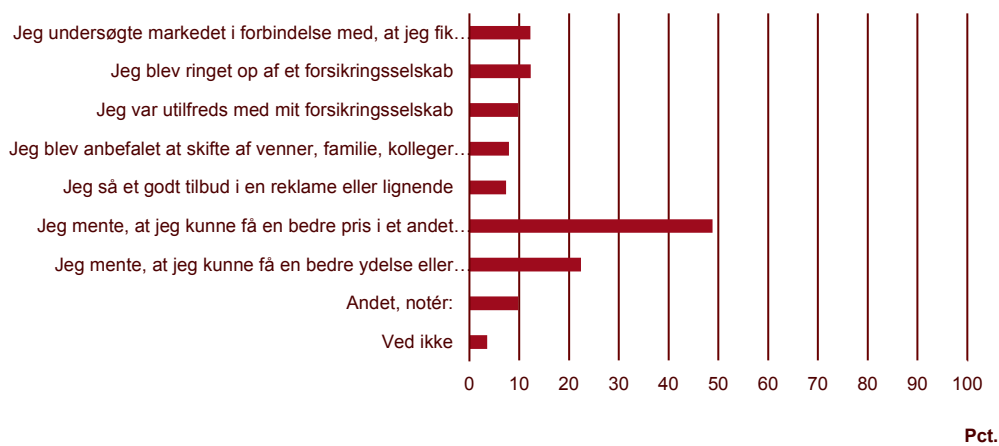
1.8 Markedet for bilforsikringer

Figur 1.41 Har du flyttet din bilforsikring fra ét forsikringsselskab til et andet inden for de seneste to år?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

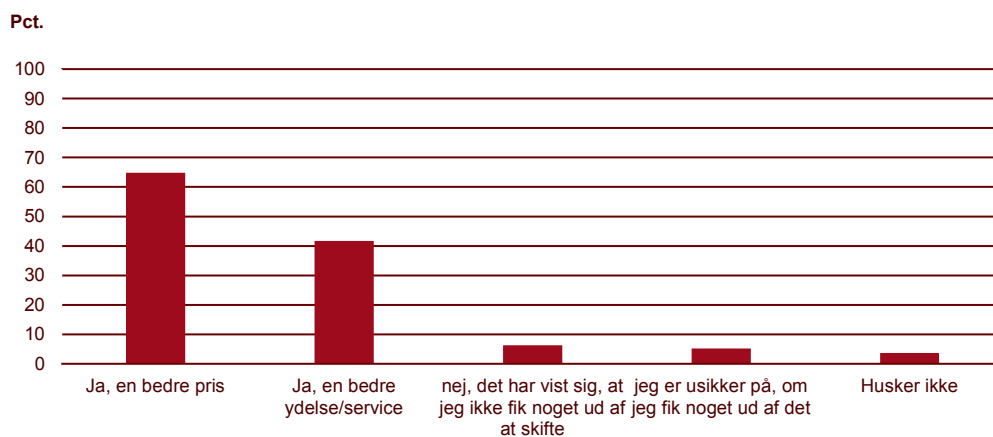
Figur 1.42 Hvad var de væsentligste årsager til, at du skiftede /overvejede at skifte forsikringsselskab?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.43 **Hvad er de vigtigste grunde til, at du ikke/aldrig har overvejet at skifte forsikringselskab?**

Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

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

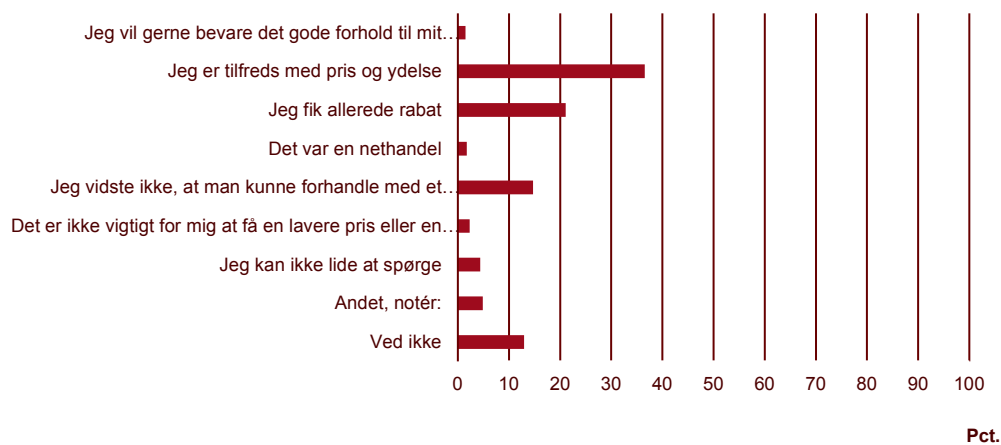
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

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



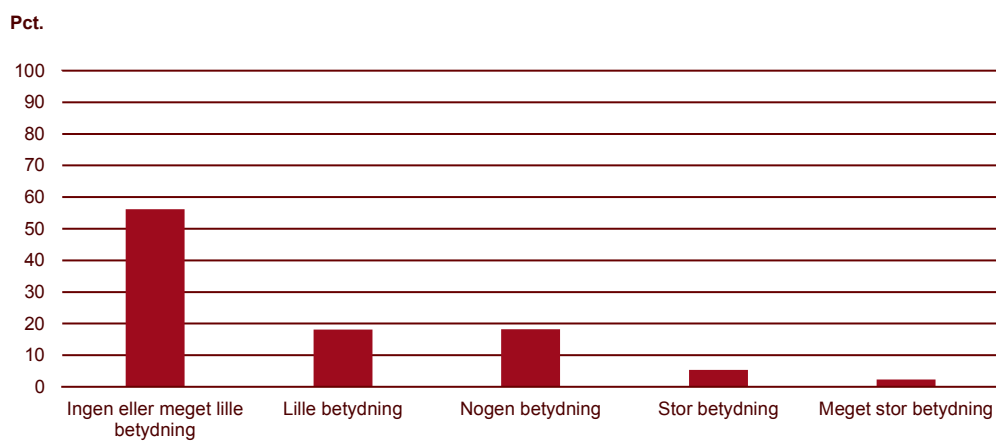
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.46 Hvad er den vigtigste grund til, at du ikke har prøvet at få dit forsikringsselskab til at give dig en lavere pris eller en bedre ydelse?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

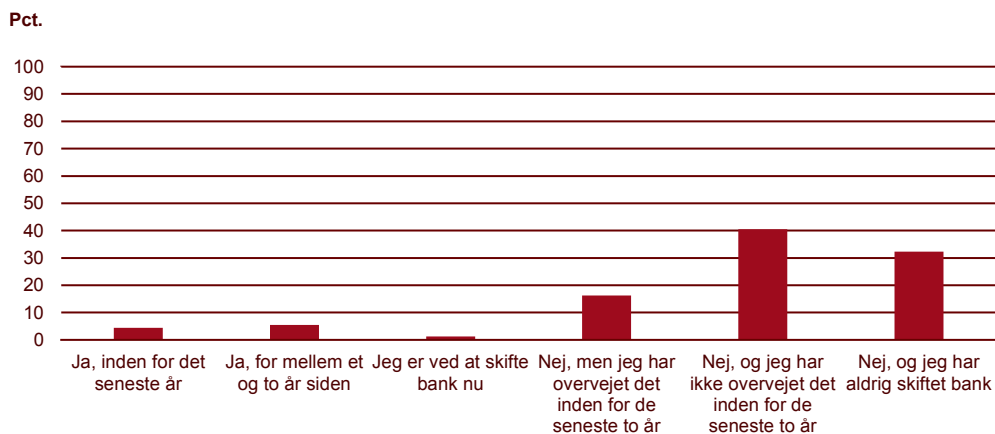
Figur 1.47 **Hvilken betydning havde bæredygtighed (miljø, klima, arbejdsforhold mv.) for dit valg af forsikringssekskab?**



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

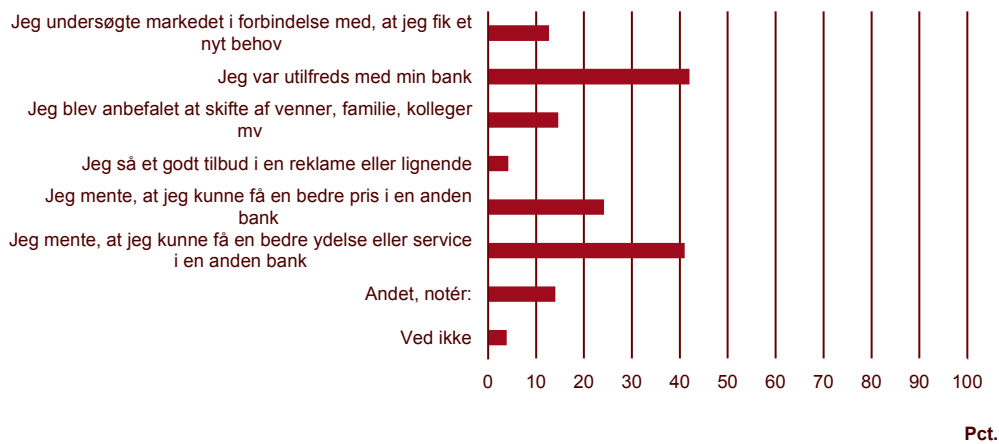
1.9 Markedet for banker

Figur 1.48 Har du skiftet bank inden for de seneste to år?



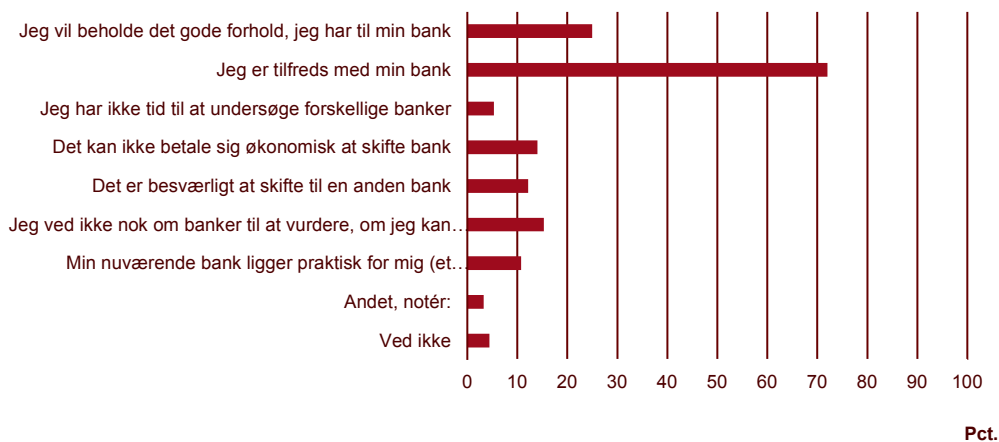
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.49 Hvad var de væsentligste årsager til, at du skiftede /overvejede at skifte bank?



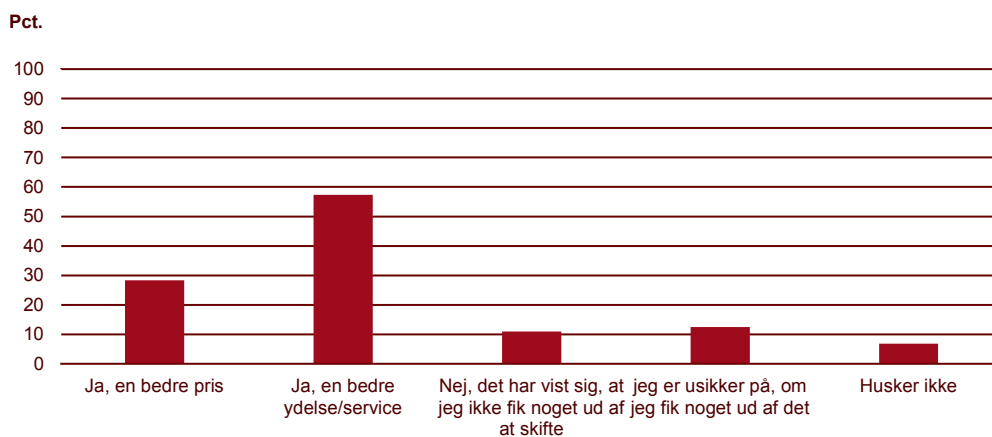
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.50 Hvad er de vigtigste grunde til, at du ikke/aldrig har overvejet at skifte bank?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

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



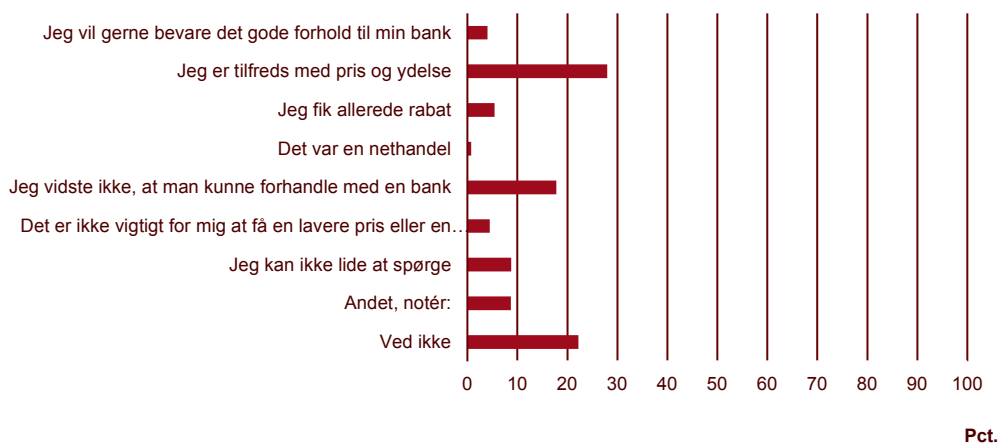
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

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



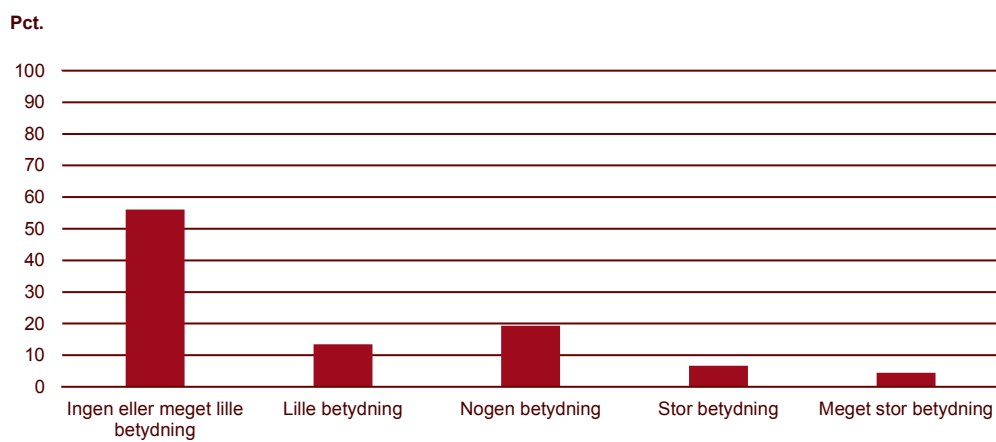
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.53 Hvad er den vigtigste grund til, at du ikke har prøvet at få din bank til at give dig en lavere pris eller en bedre ydelse?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

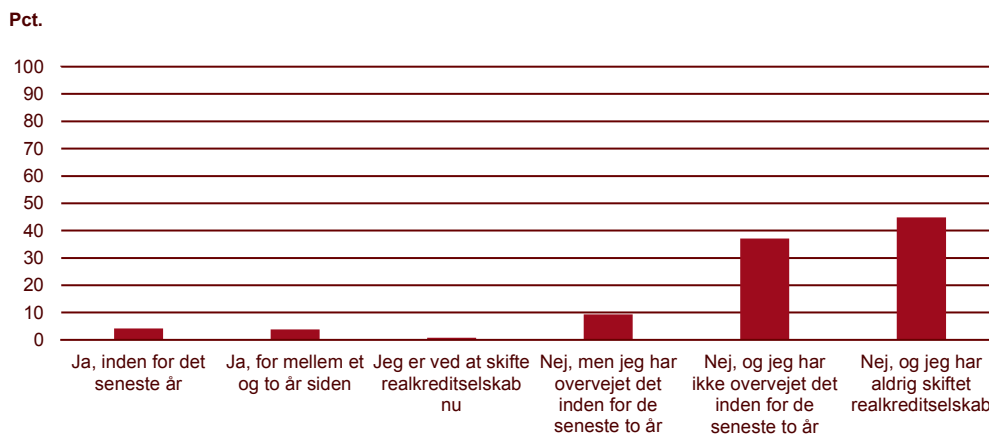
Figur 1.54 Hvilken betydning havde bæredygtighed (miljø, klima, arbejdsforhold mv.) for dit valg af bank?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

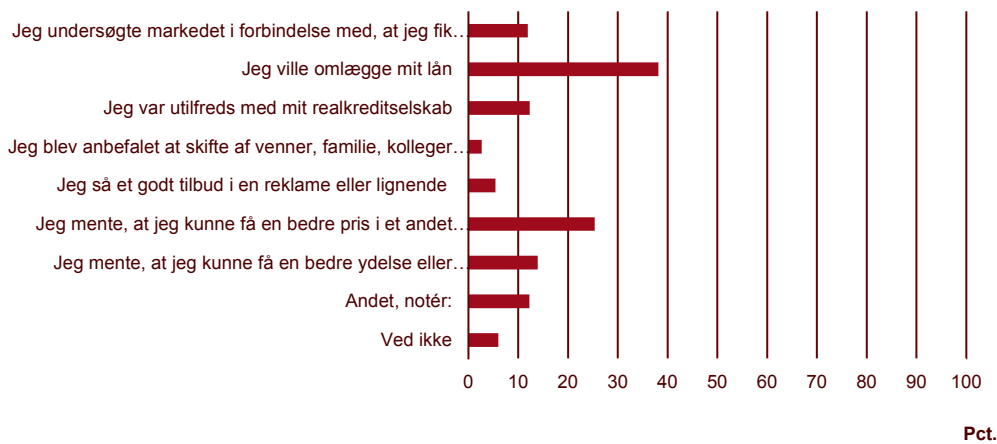
1.10 Markedet for realkredit

Figur 1.55 Har du skiftet realkreditselskab inden for de seneste to år?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.56 Hvad var de væsentligste årsager til, at du skiftede /overvejede at skifte realkreditselskab?



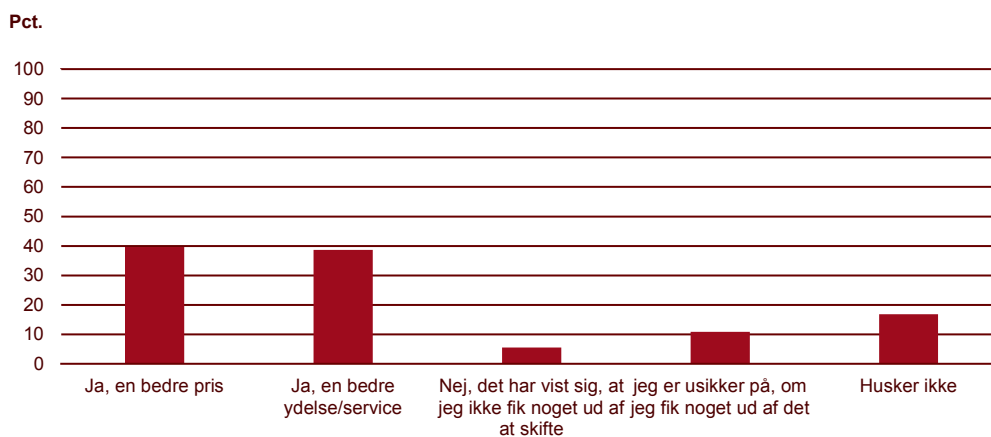
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.57 **Hvad er de vigtigste grunde til, at du ikke/aldrig har overvejet at skifte realkreditselskab?**



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.58 **Fik du en bedre pris eller en bedre ydelse/service ud af at skifte realkreditselskab?**



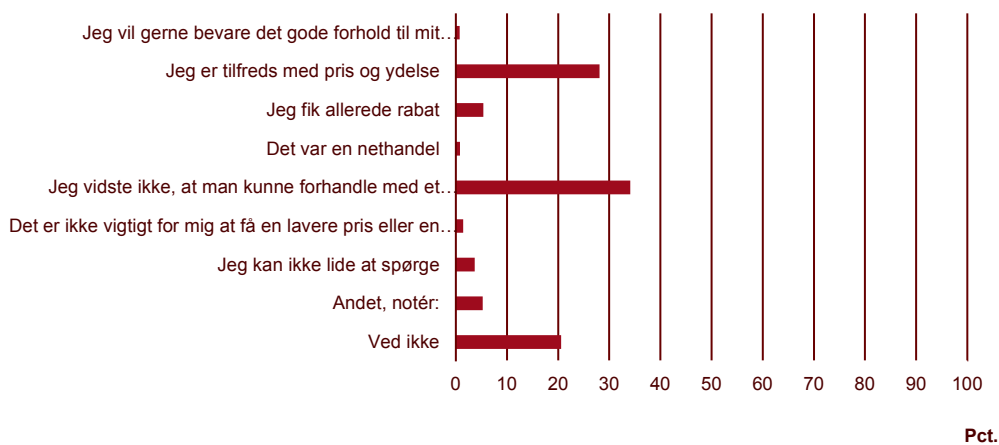
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

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



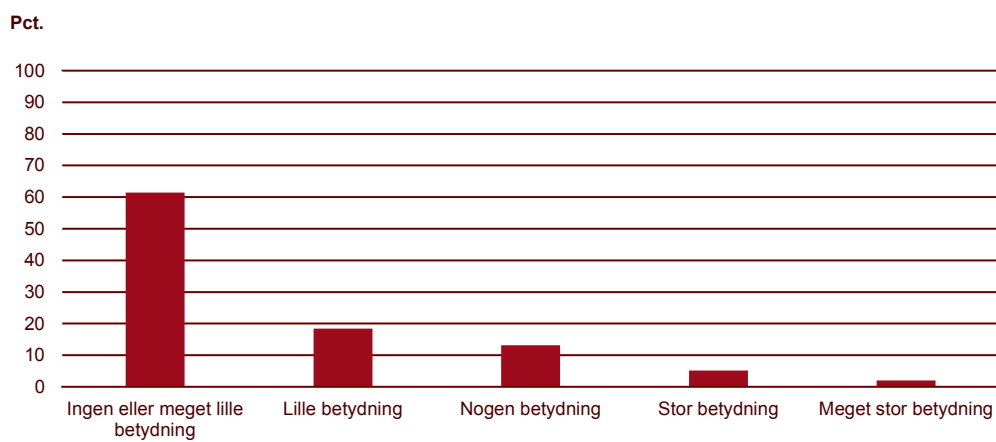
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.60 Hvad er den vigtigste grund til, at du ikke har prøvet at få dit realkreditselskab til at give dig en lavere pris eller en bedre ydelse?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

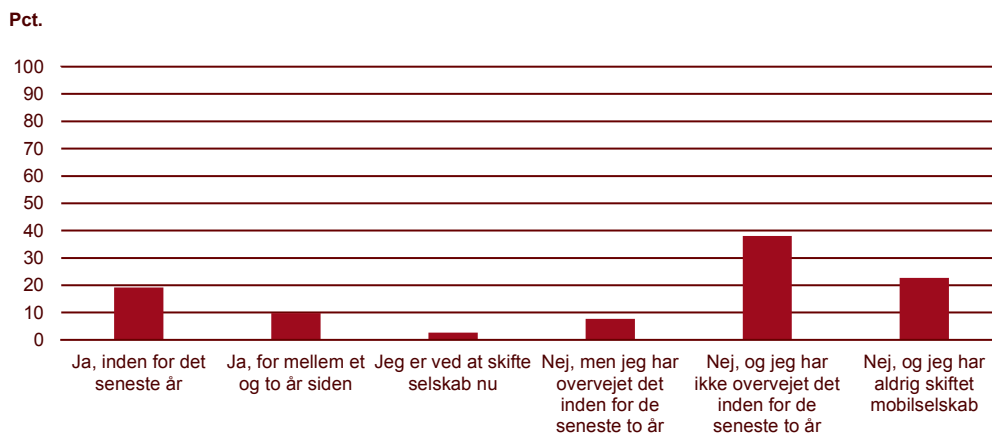
Figur 1.61 **Hvilken betydning havde bæredygtighed (miljø, klima, arbejdsforhold mv.) for dit valg af realkreditselskab?**



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

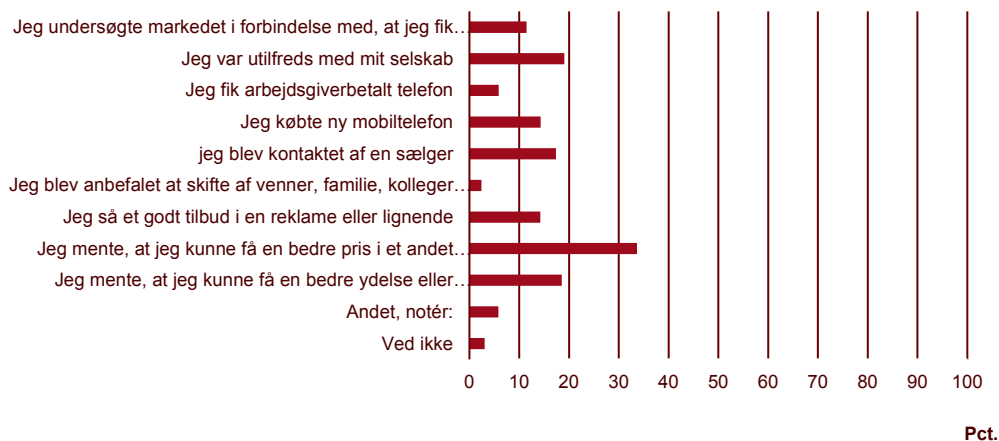
1.11 Markedet for mobilere

Figur 1.62 Har du flyttet dit mobilabonnement fra ét selskab til et andet inden for de sidste to år?

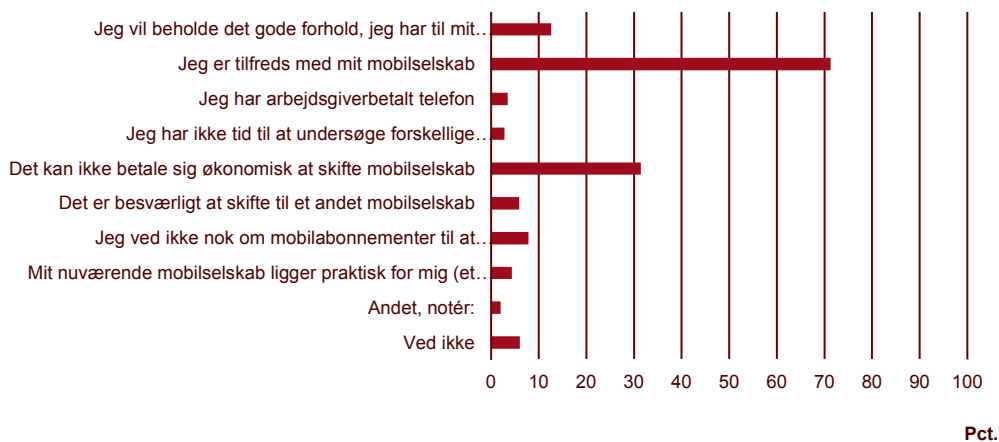


Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

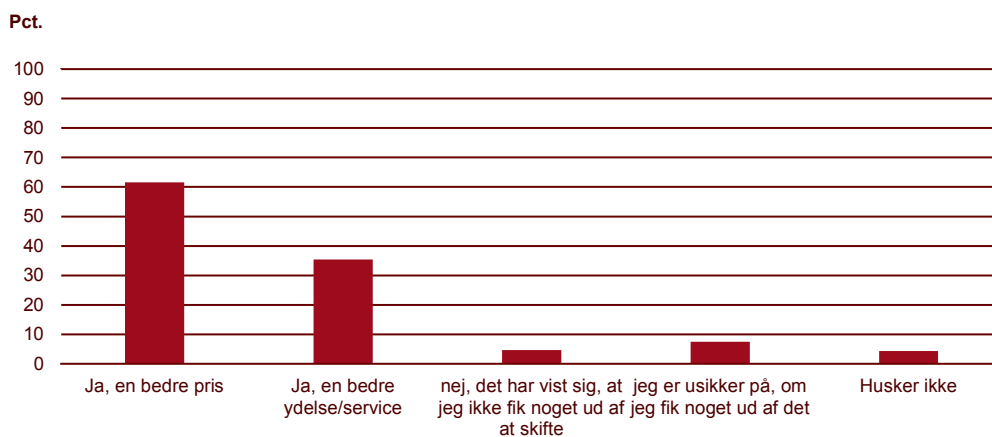
Figur 1.63 Hvad var de væsentligste årsager til, at du skiftede/overvejede at skifte mobil selskab?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.64 **Hvad er de vigtigste grunde til, at du ikke/aldrig har overvejet at skifte mobilsekskab?**

Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

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

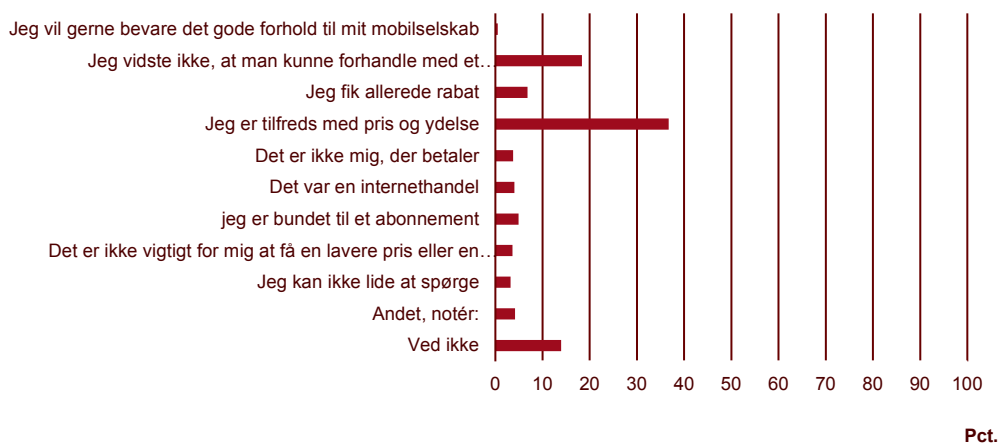
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.66 Har du prøvet at forhandle med dit nuværende mobilsekskab om en bedre pris eller ydelse?



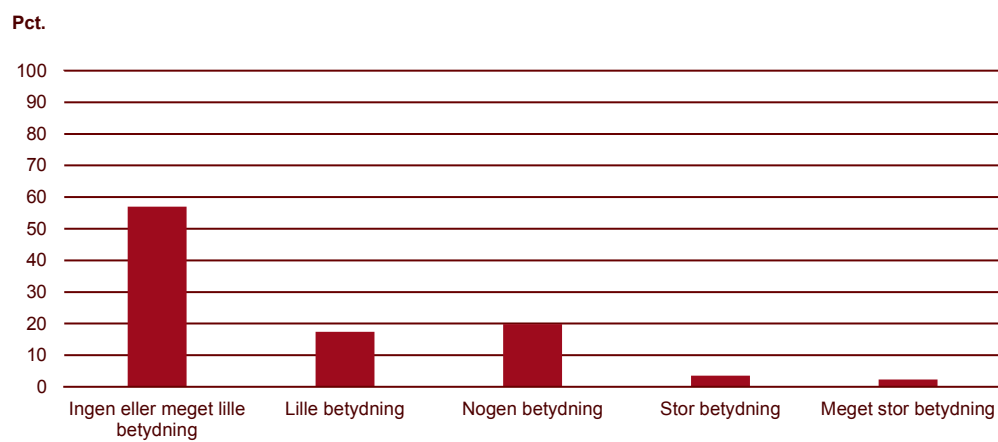
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.67 Hvad er den vigtigste grund til, at du ikke har prøvet at få dit mobilsekskab til at give dig en lavere pris eller en bedre ydelse?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

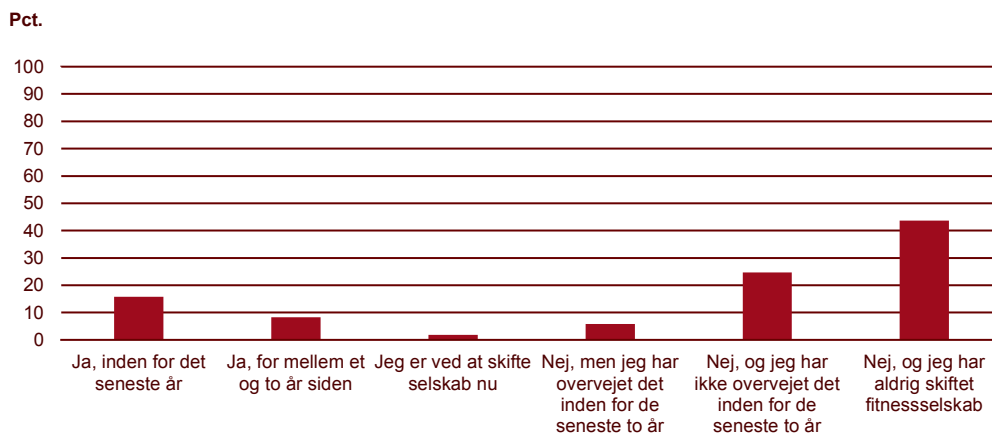
Figur 1.68 Hvilken betydning havde bæredygtighed (miljø, klima, arbejdsforhold mv.) for dit valg af mobilsekskab?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

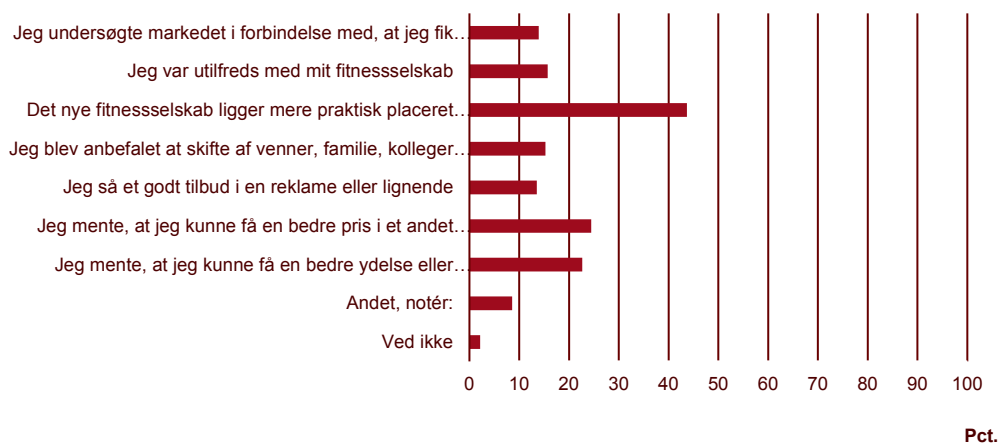
1.12 Markedet for fitness

Figur 1.69 Har du flyttet dit fitnessabonnement fra ét selskab til et andet inden for de sidste to år?



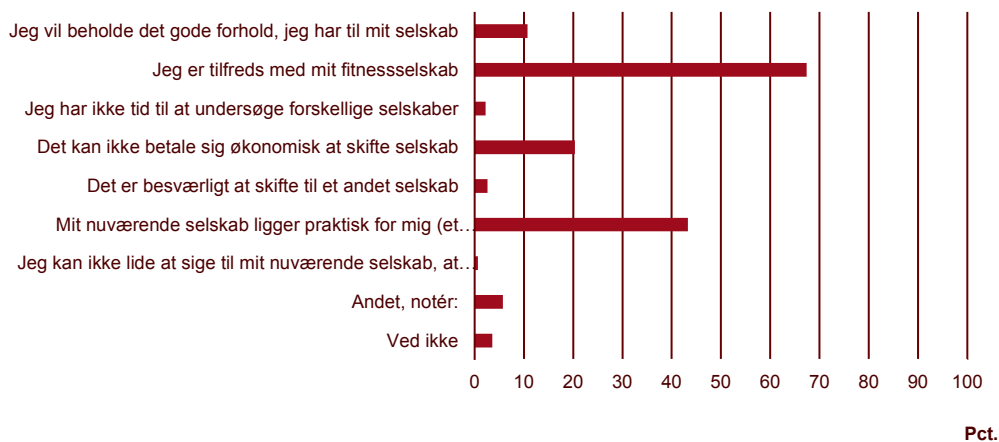
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.70 Hvad var de væsentligste årsager til, at du skiftede/overvejede at skifte fitnessselskab?



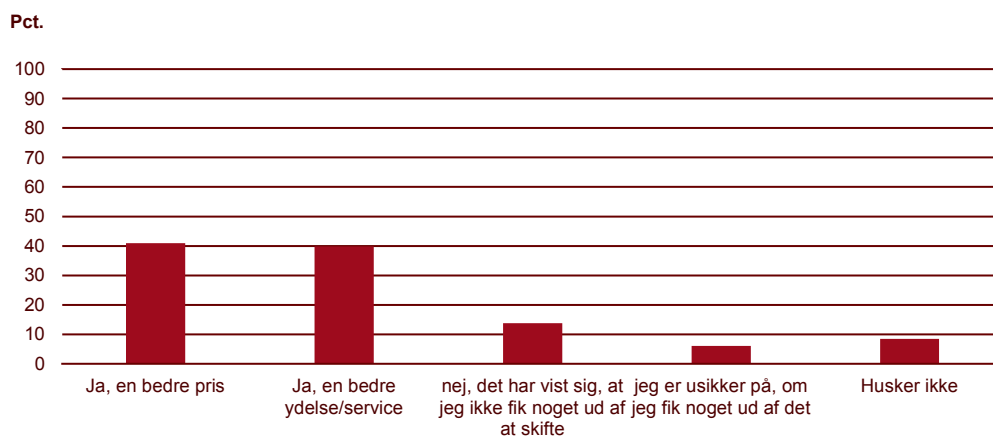
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.71 Hvad er de vigtigste grunde til, at du ikke/aldrig har overvejet at skifte fitnessselskab?



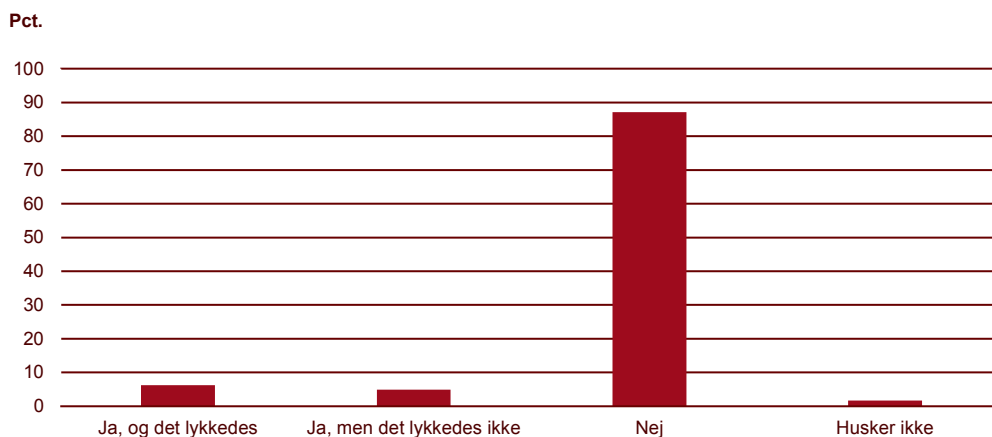
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.72 Fik du en bedre pris eller en bedre ydelse/service ud af at skifte fitnessselskab?



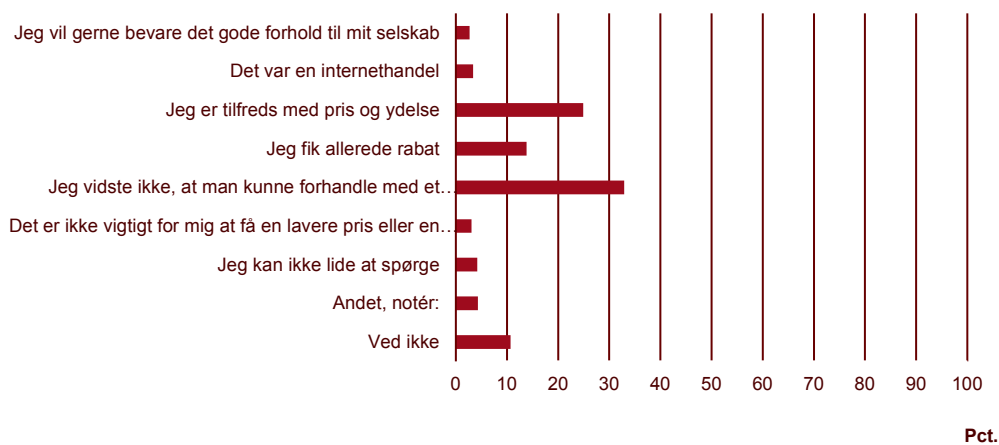
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.73 Har du prøvet at forhandle med dit nuværende fitnessselskab om en bedre pris eller ydelse?



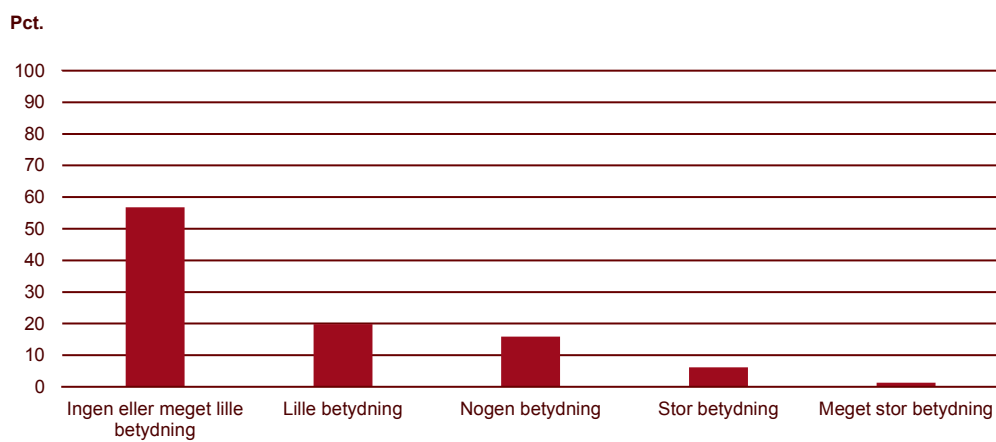
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.74 Hvad er den vigtigste grund til, at du ikke har prøvet at få dit fitnessselskab til at give dig en lavere pris eller en bedre ydelse?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

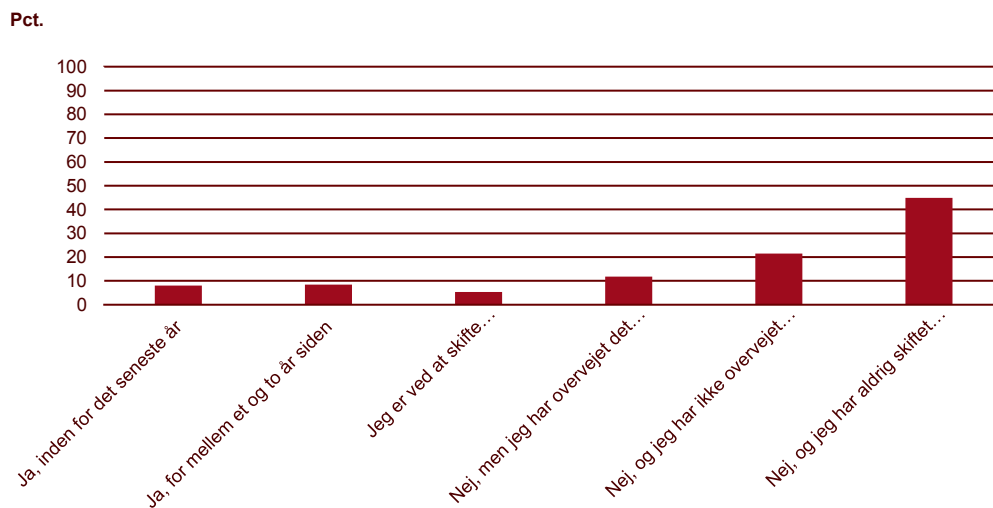
Figur 1.75 Hvilken betydning havde bæredygtighed (miljø, klima, arbejdsforhold mv.) for dit valg af fitnessselskab?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

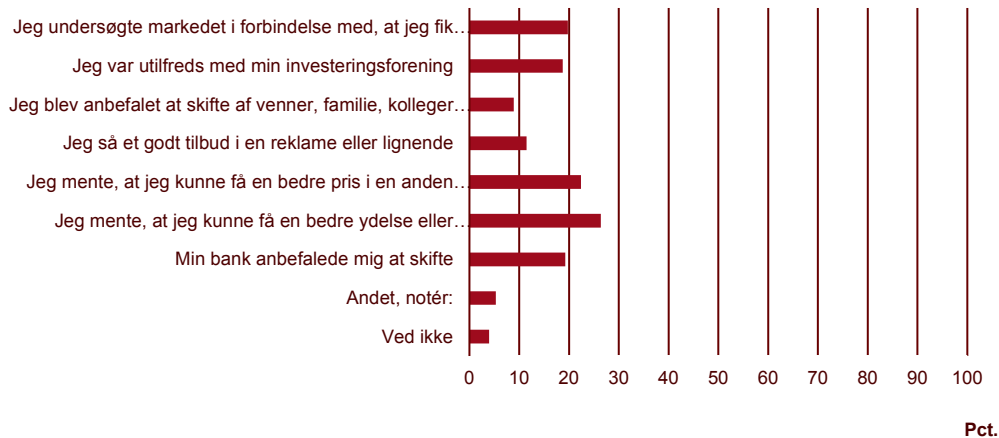
1.13 Markedet for investeringsforeninger

Figur 1.76 Har du skiftet fra én investeringsforening til en anden inden for de seneste to år?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.77 Hvad var de væsentligste årsager til, at du skiftede /overvejede at skifte investeringsforening?



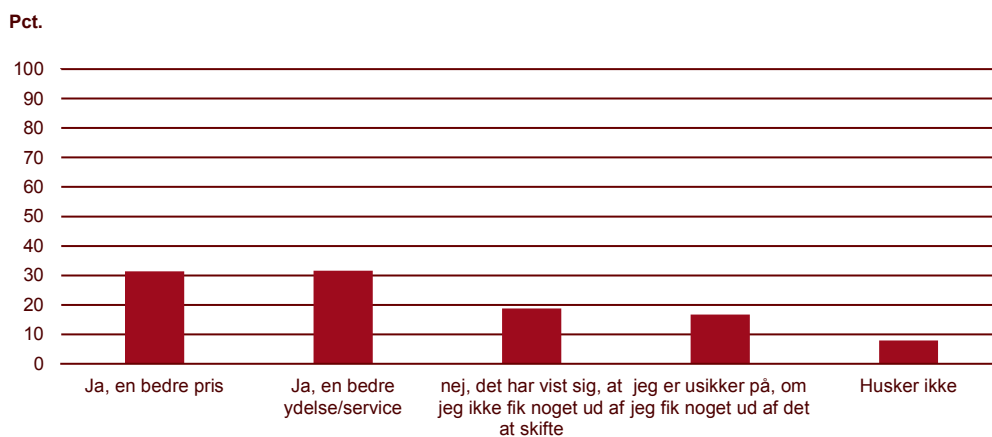
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.78 Hvad er de vigtigste grunde til, at du ikke/aldrig har skiftet investeringsforening?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.79 Fik du en bedre pris eller en bedre ydelse/service ud af at skifte investeringsforening?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.80 Har du prøvet at forhandle med din nuværende investeringsforening om en bedre pris eller ydelse?



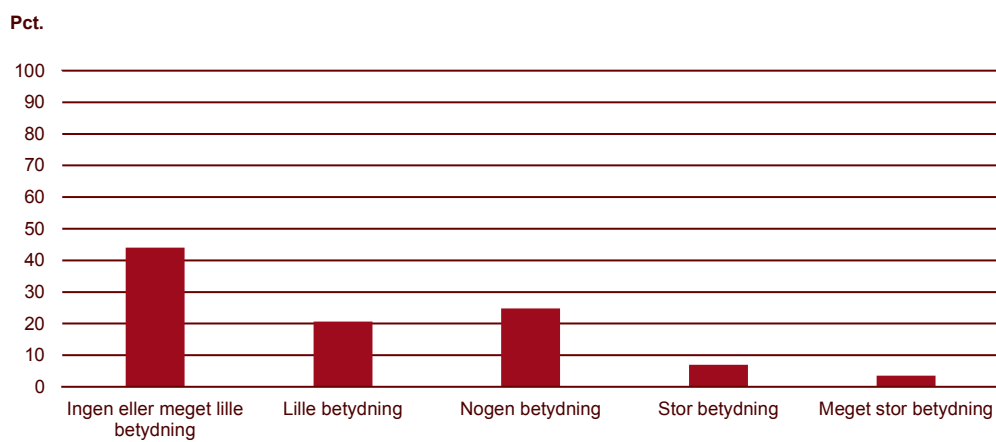
Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.81 Hvad er den vigtigste grund til, at du ikke har prøvet at få din investeringsforening til at give dig en lavere pris eller en bedre ydelse?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Figur 1.82 **Hvilken betydning havde bæredygtighed (miljø, klima, arbejdsforhold mv.) for dit valg af investeringssekskab?**



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.