



Sirkulær økonomi

Om reparasjoner og levetid

Befolkningsundersøkelse gjennomført av Norstat for Forbrukerrådet

Team Bærekraft

Februar 2023



Utvalg og metode

Målgruppe og utvalg

Undersøkelsen er gjennomført i et landsrepresentativt utvalg i befolkningen over 18 år. Utvalget er rekruttert i Norstats web-panel, som består av om lag 110.000 personer som svarer på spørreundersøkelser regelmessig. Respondentene i panelet er i hovedsak telefonvervet, og panelet er satt sammen på en måte som gjør at medlemmene er mest mulig representative for den norske befolkningen.

Resultatene er veiet på kjønn, alder og geografi i henhold til offentlig statistikk.

Metode og tidsperiode feltarbeid

Datainnsamlingen ble gjennomført som webintervjuer i februar 2023.

Antall intervju

1050

Bakgrunn

I denne studien er vi interessert i levetid og mulighet for reklamasjon på småelektriske produkter. Vi ønsker å gjøre forbruker oppmerksom på at småelektriske produkter har en levetid på minst 5 år og at man har reklamasjonsrett i hele denne tiden. Å forlenge levetiden på tingene våre er bra for både miljøet og lommeboka. Ved å bruke reklamasjonsretten som forbruker kan vi påvirke produsentene til å ta ansvar og lage produkter med lenger levetid. Det er bra for kloden, lommeboka og vår egen samvittighet.

Bakgrunnsinformasjon

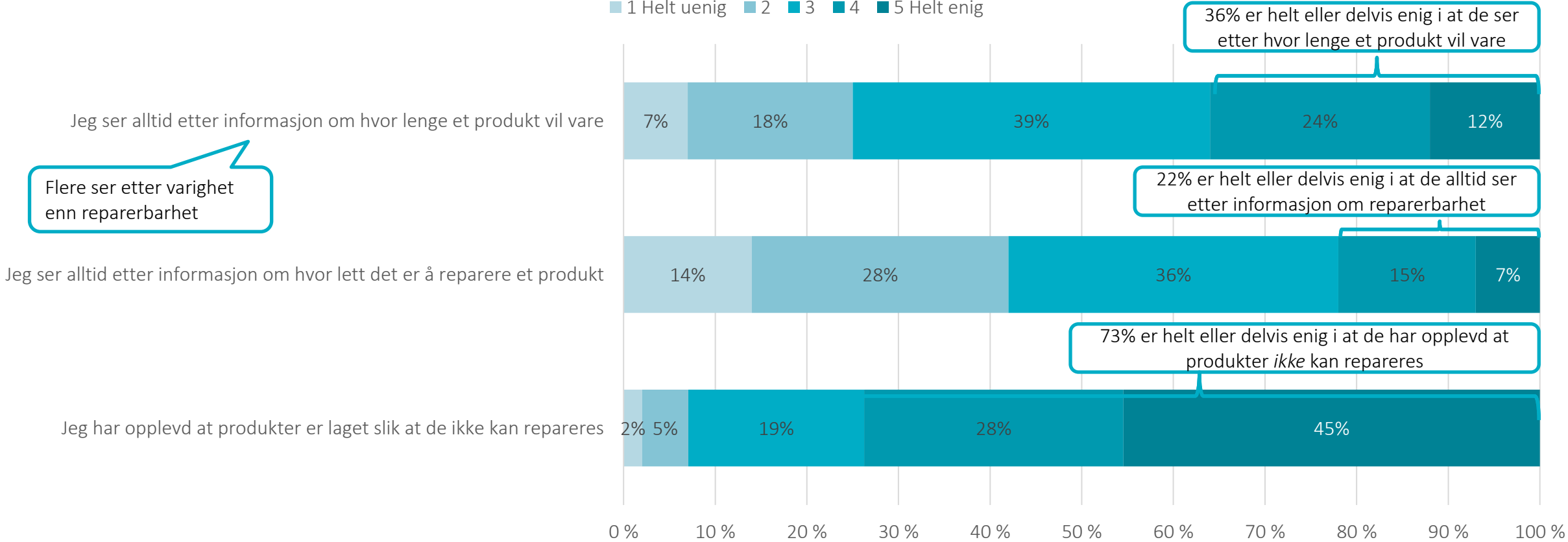
Eier du noen av følgende produkter?								
			Er du mann eller kvinne?		Aldersgruppe			
	Total	Antall	Mann	Kvinne	18-24 år	25-39 år	40-59 år	60+ år
Antall respondenter		1050	479	571	99	238	379	334
Mobiltelefon	99 %	1036	98 %	100 %	98 %	99 %	99 %	99 %
Mobillader	98 %	1028	97 %	98 %	98 %	98 %	99 %	97 %
Headset/hodetelefoner	77 %	804	78 %	75 %	93 %	91 %	79 %	52 %
Hårføner	67 %	703	47 %	88 %	50 %	64 %	73 %	69 %
Bærbar PC	84 %	880	86 %	82 %	93 %	87 %	81 %	80 %
Spillkonsoll (Playstation, Xbox, Nintendo etc)	39 %	406	44 %	33 %	65 %	61 %	40 %	5 %



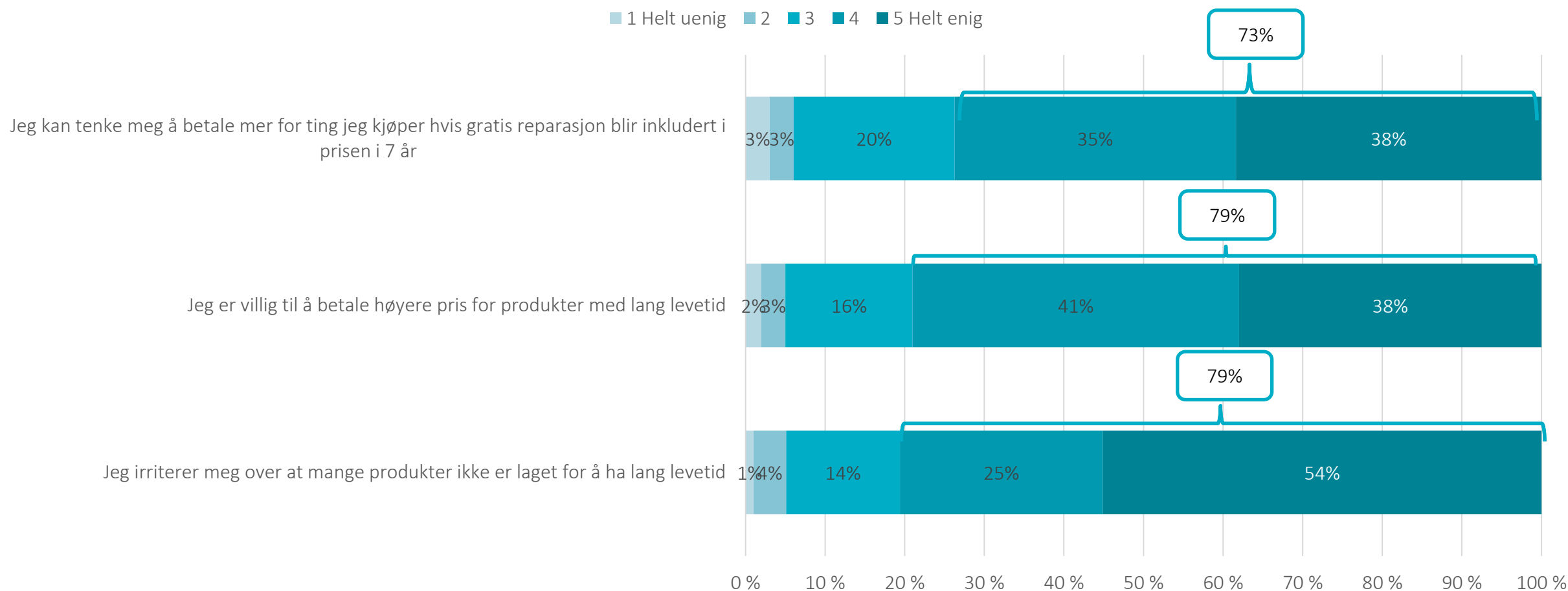
Svært mange opplever at produkter er laget slik at de *ikke* kan repareres

Hvor enig eller uenig er du i disse utsagnene om reparasjon og levetid for produkter?

1 Helt uenig 2 3 4 5 Helt enig



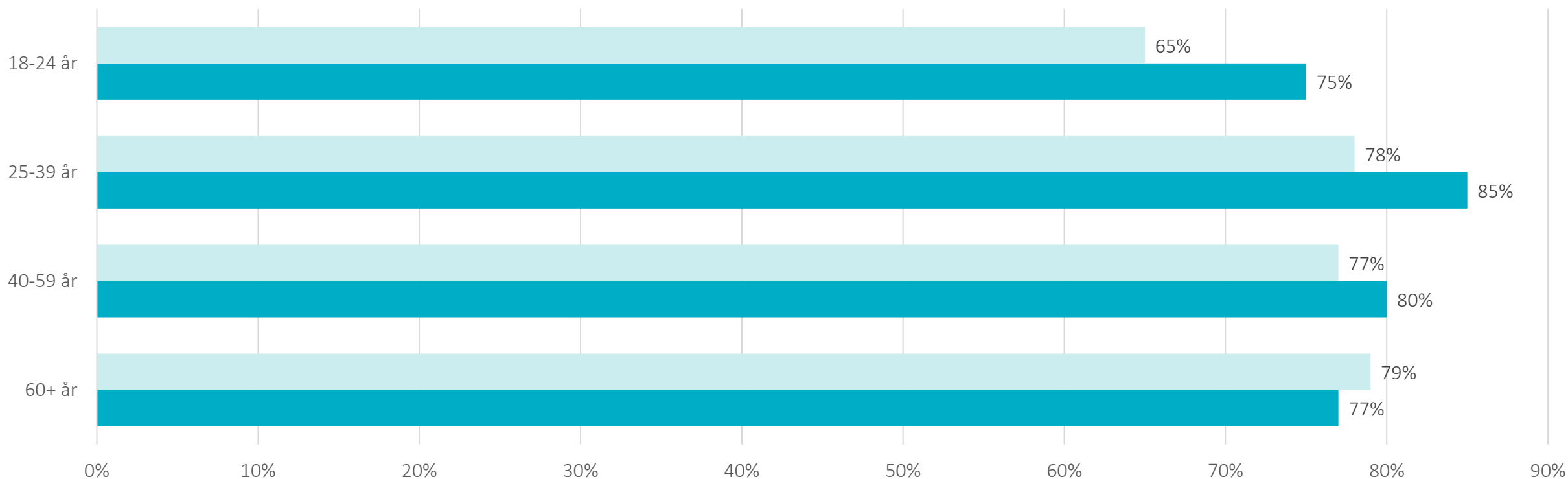
Det er betalingsvilje for bedre produkter og reparasjon inkludert, og svært mye irritasjon over kort levetid.



Tegn til økt irritasjon over at produkter ikke er laget for å vare lenge

Jeg irriterer meg over at mange produkter ikke er laget for å ha lang levetid
Viser andel helt eller delvis enige

2021 2023

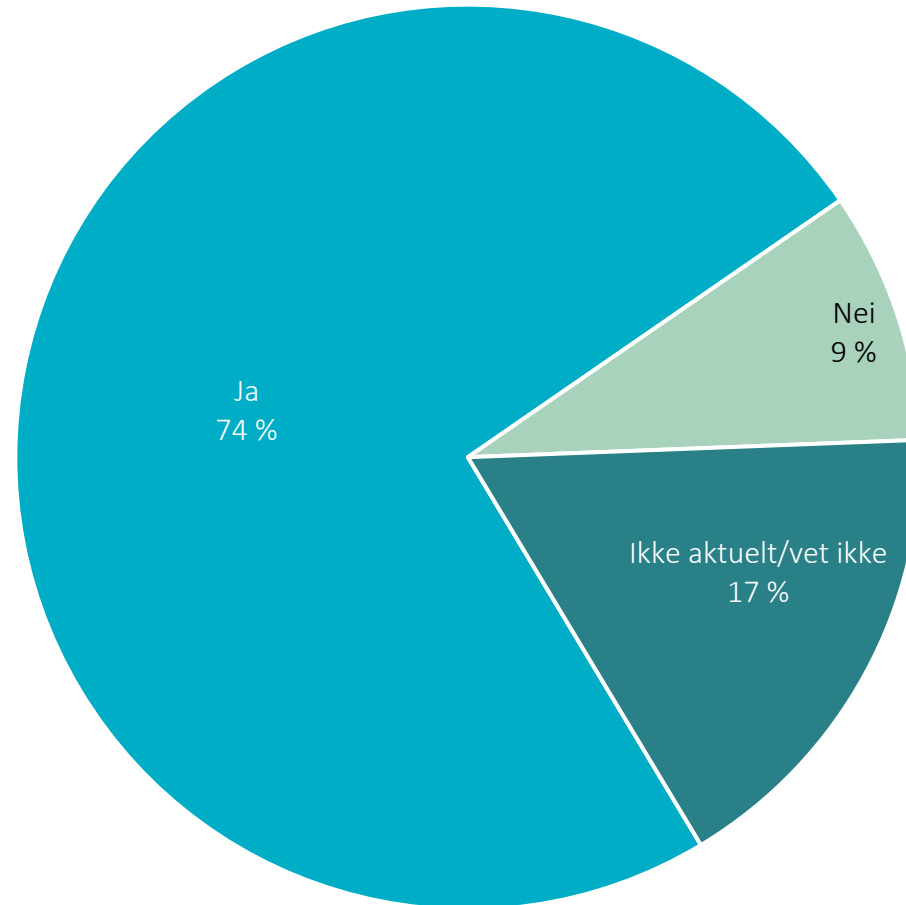


N = 1050 (alle)

Tre av fire har opplevd å måtte kaste et produkt fordi reservedeler ikke var tilgjengelig



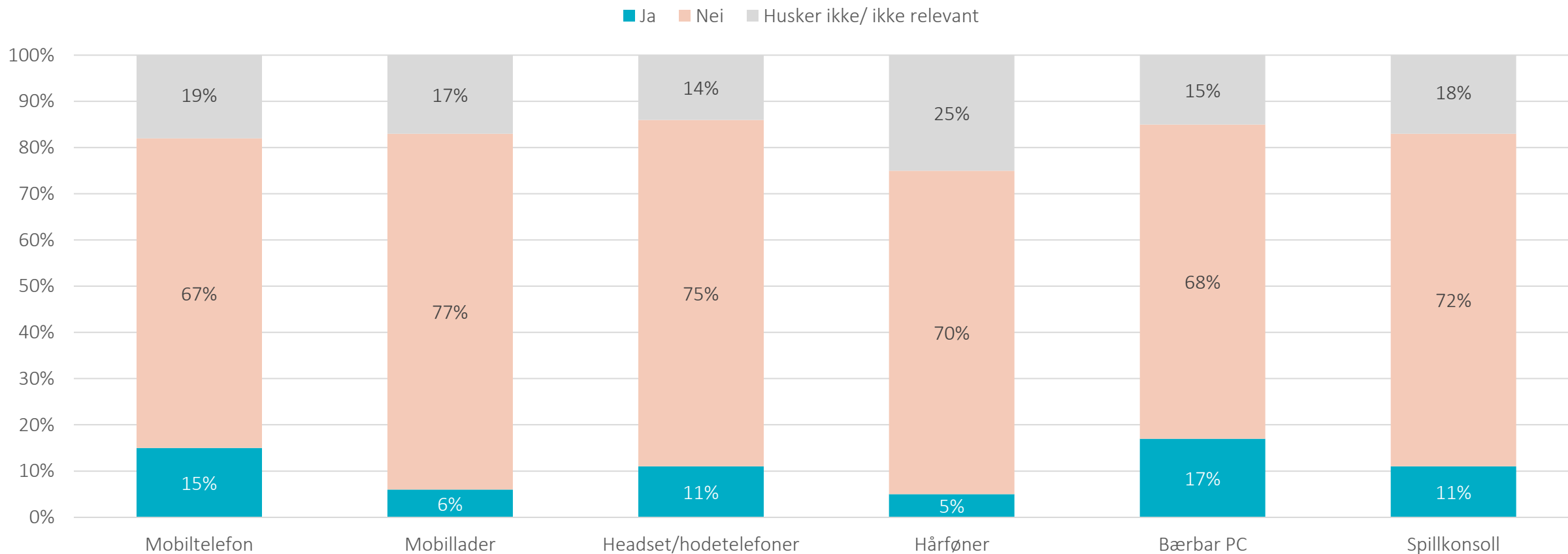
Har du opplevd å måtte kaste et produkt fordi reservedeler ikke var tilgjengelige?



De færreste opplever å få god nok informasjon om holdbarhet når de kjøper elektronikk

.. selv om 36% er helt eller delvis enig i at de ser etter hvor lenge et produkt vil vare

Sist du kjøpte ny [produkt], opplevde du at du fikk god nok informasjon om produktets levetid/holdbarhet?

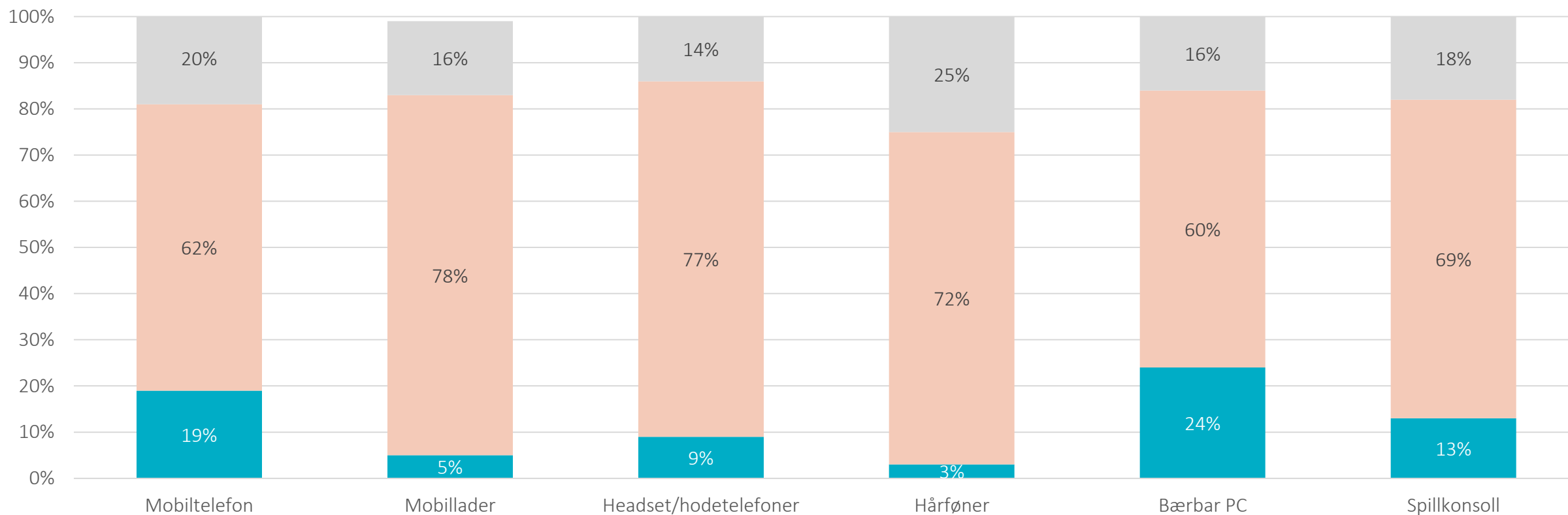


N = 406 – 1036 (antall som eier hvert produkt)

Kun en én av fem fikk god nok informasjon om mobiltelefonen kunne repareres

Sist du kjøpte ny [produkt], opplevde du at du fikk god nok informasjon om produktet kunne repareres?

■ Ja ■ Nei ■ Husker ikke/ ikke relevant

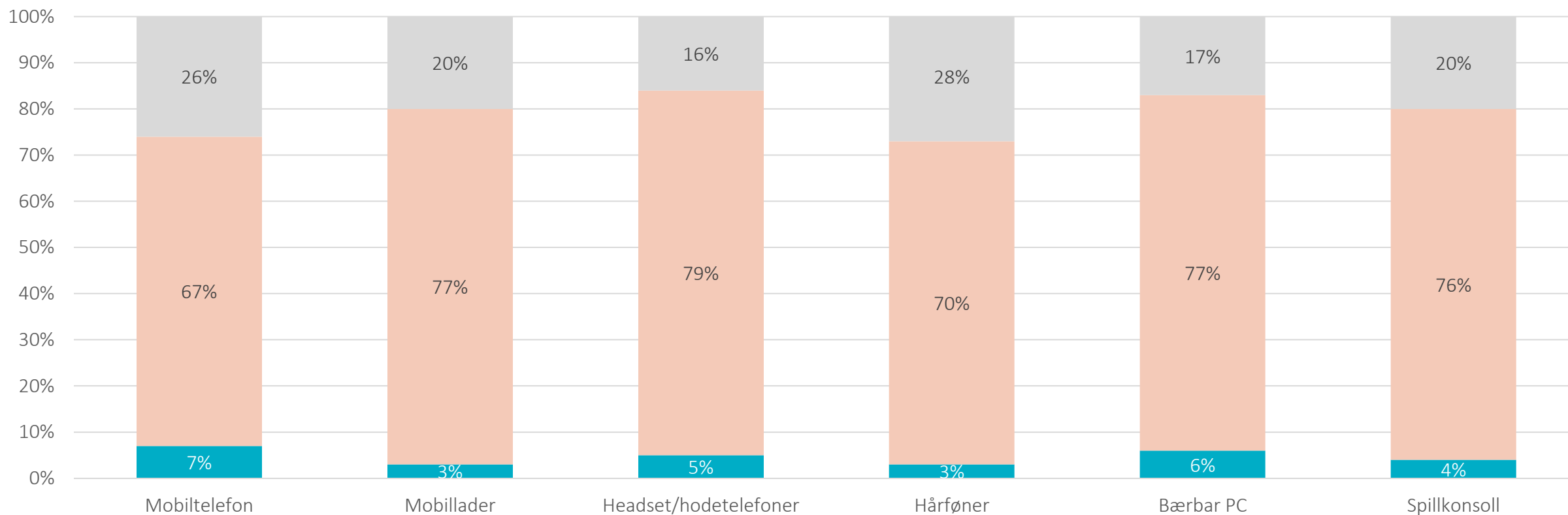


N = 406 – 1036 (antall som eier hvert produkt)

De aller færreste opplever å få god nok informasjon om produktet er miljøvennlig når de kjøper elektronikk

Sist du kjøpte ny [produkt], opplevde du at du fikk god nok informasjon om produktet var miljøvennlig?

■ Ja ■ Nei ■ Husker ikke/ ikke relevant

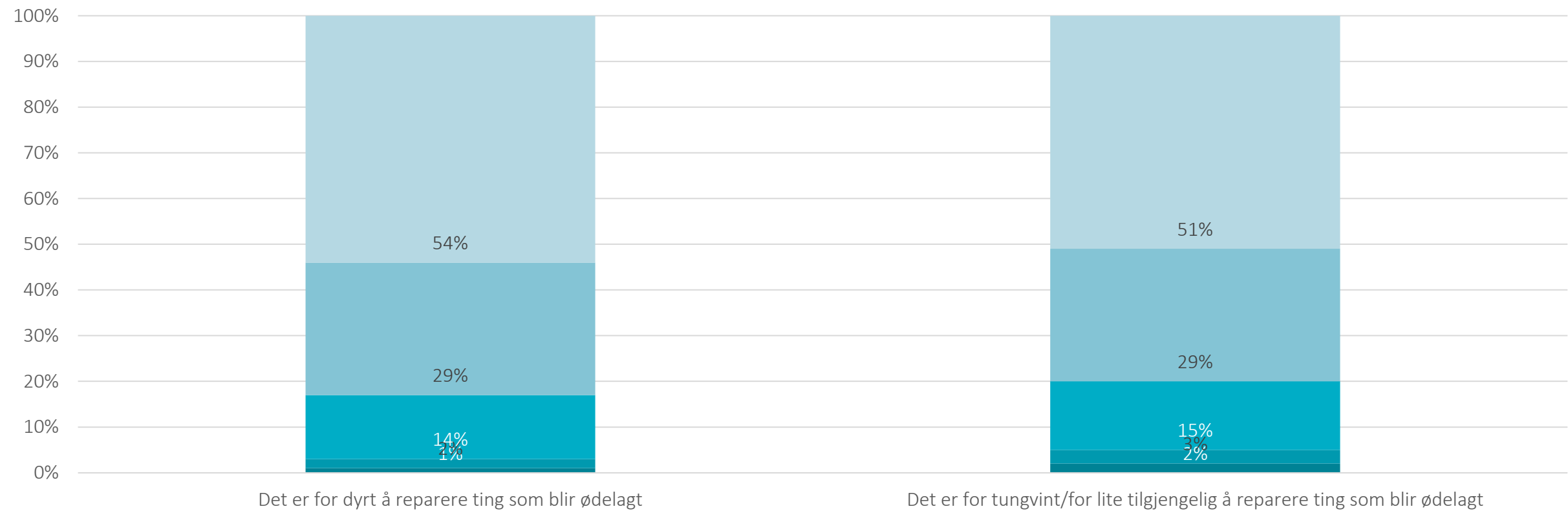


N = 406 – 1036 (antall som eier hvert produkt)

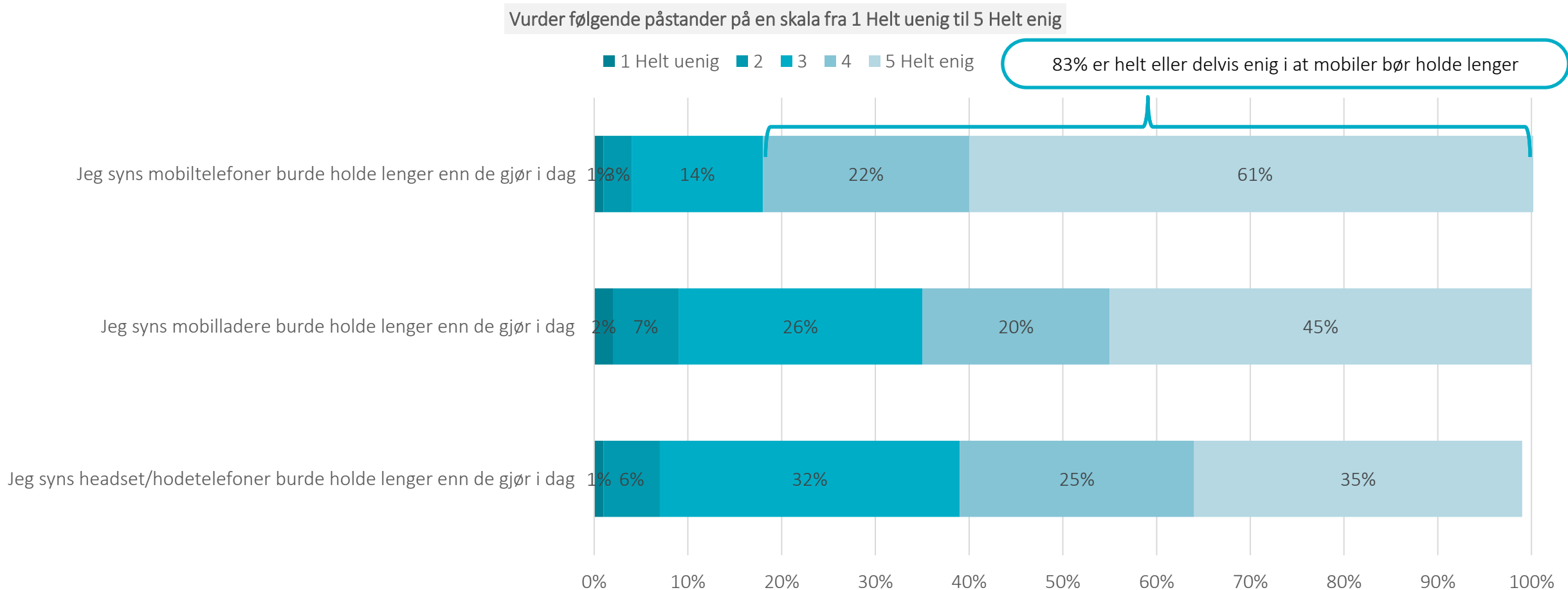
Det er både for dyrt og for tungvint å reparere

Vurder følgende påstander på en skala fra 1 Helt uenig til 5 Helt enig

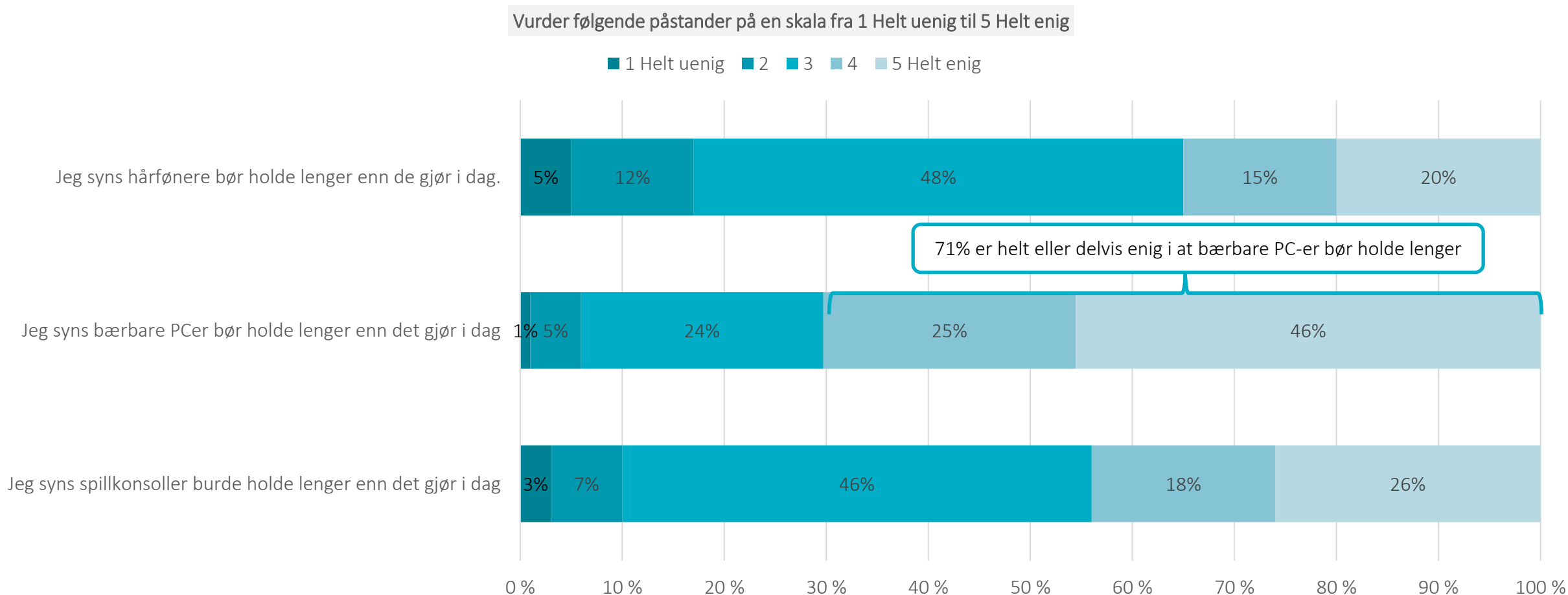
1 Helt uenig 2 3 4 5 Helt enig



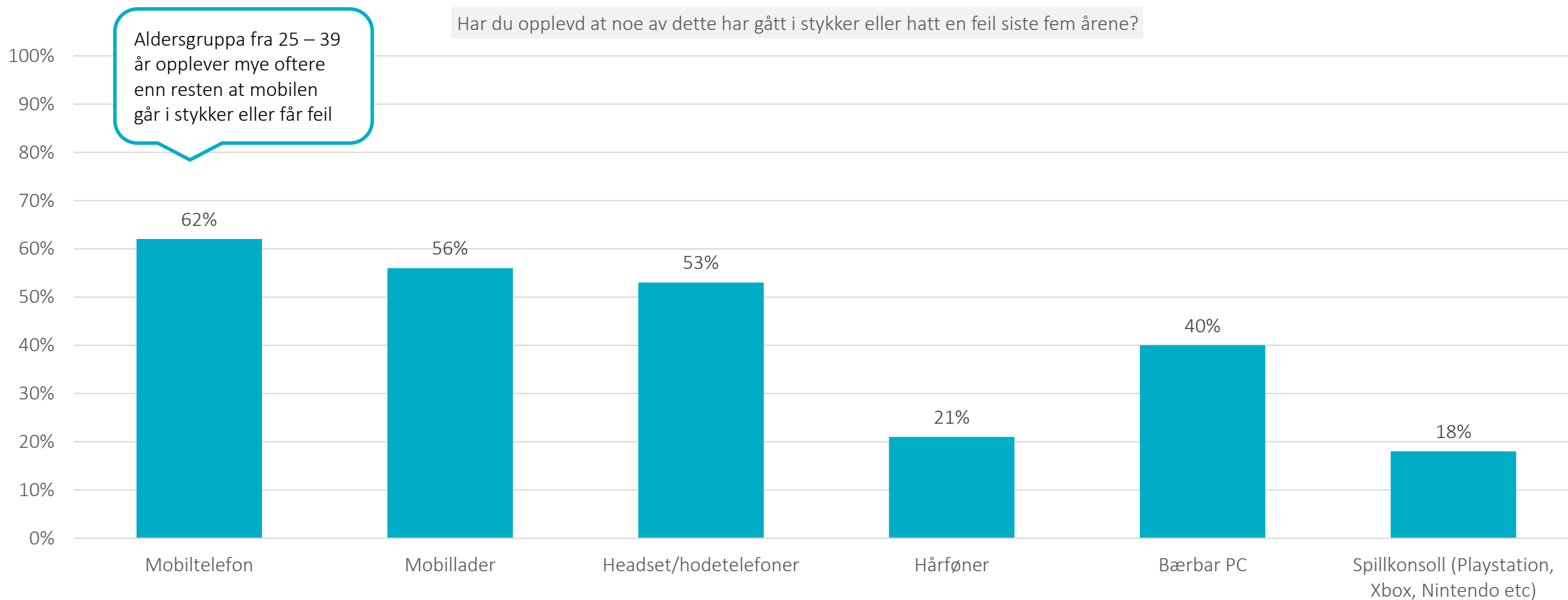
De fleste er enige om at elektronikk bør holde lenger enn det gjør i dag, særlig telefonene våre



Mange mener bærbare PC-er bør holde lenger enn de gjør i dag

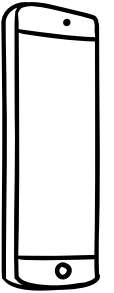


De fleste har opplevd feil på ett eller flere produkter

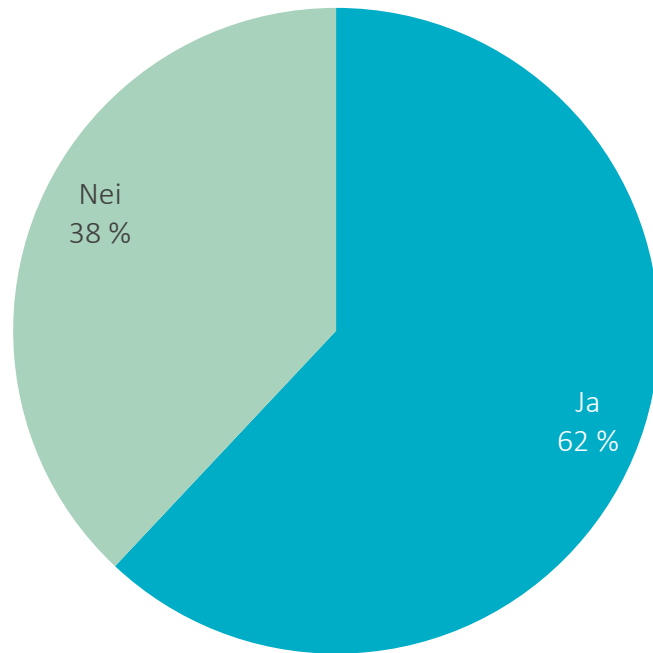


N = 406 – 1036 (antall som eier hvert produkt)

Mobiltelefon



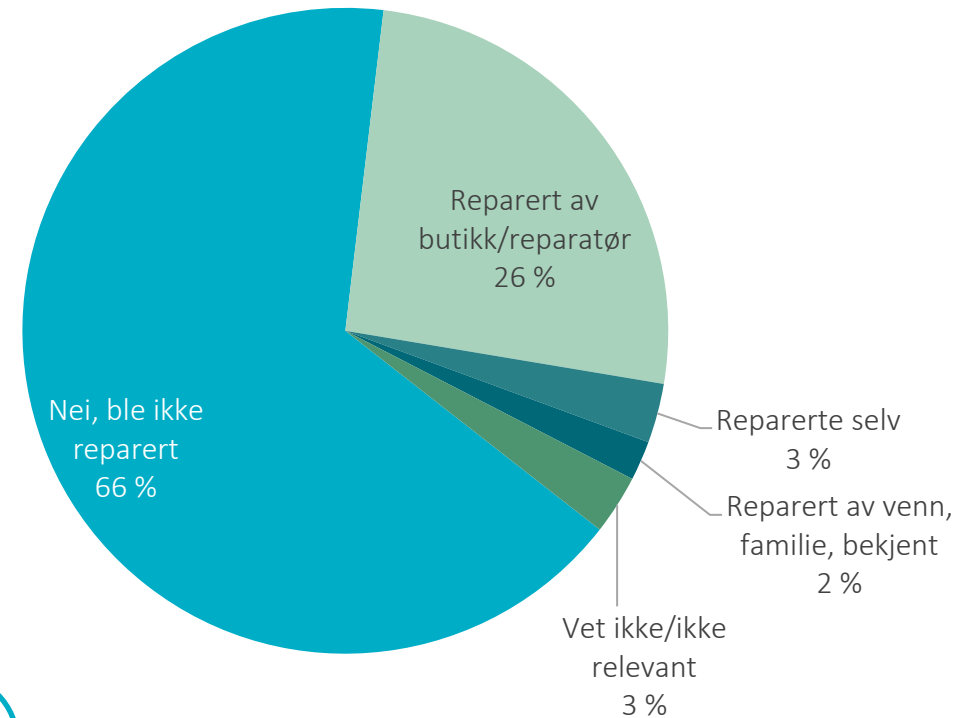
Har du opplevd at mobiltelefonen din har blitt ødelagt eller hatt en feil siste 5 år?



Jamfør at 83% er helt eller delvis enig i at mobiler bør holde lenger

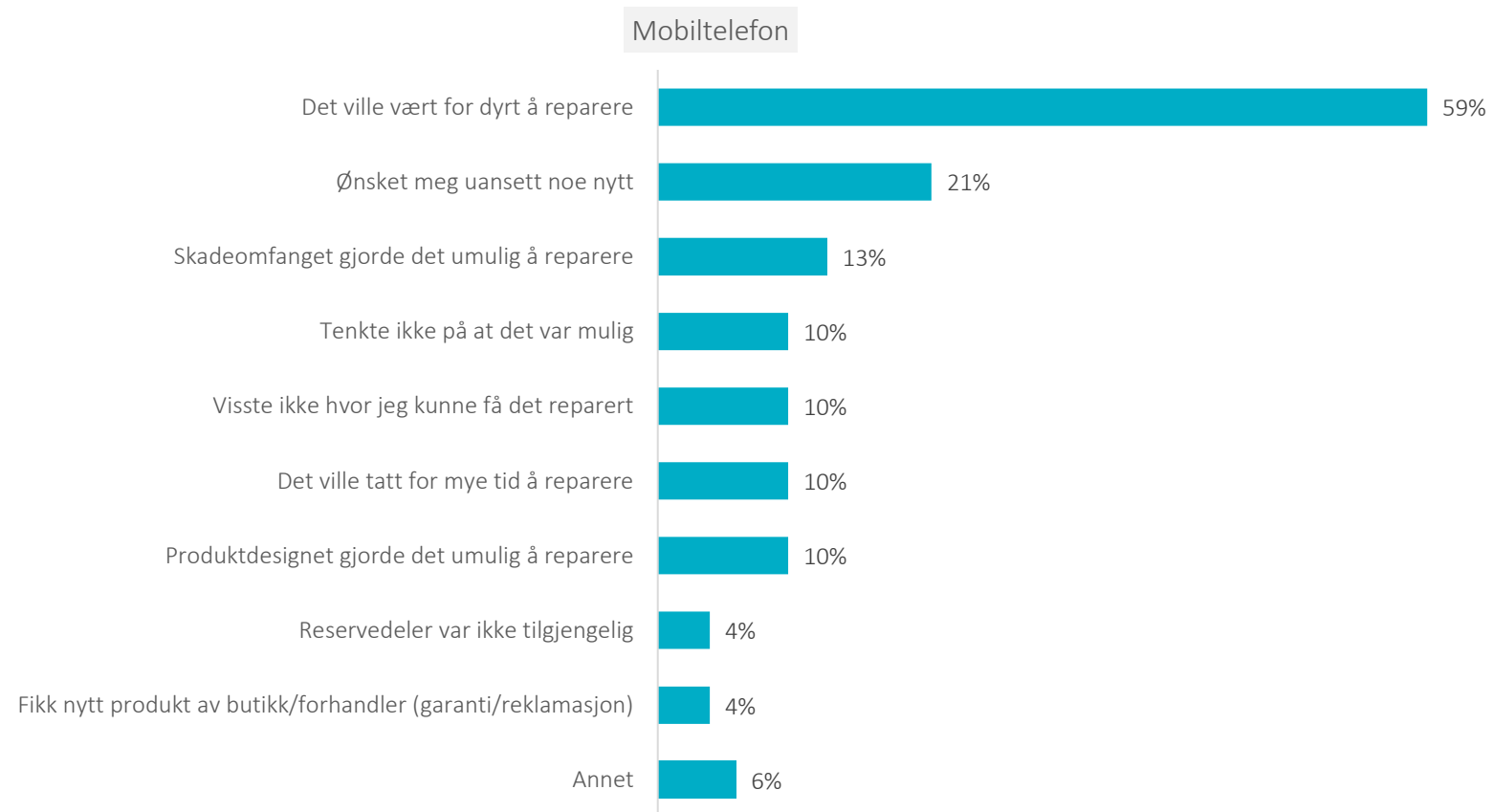
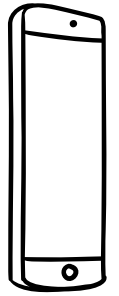
N = 1036 (eier mobiltelefon)

Hvis du tenker på sist gang mobiltelefonen gikk i stykker eller fikk en større feil; ble feilen reparert?

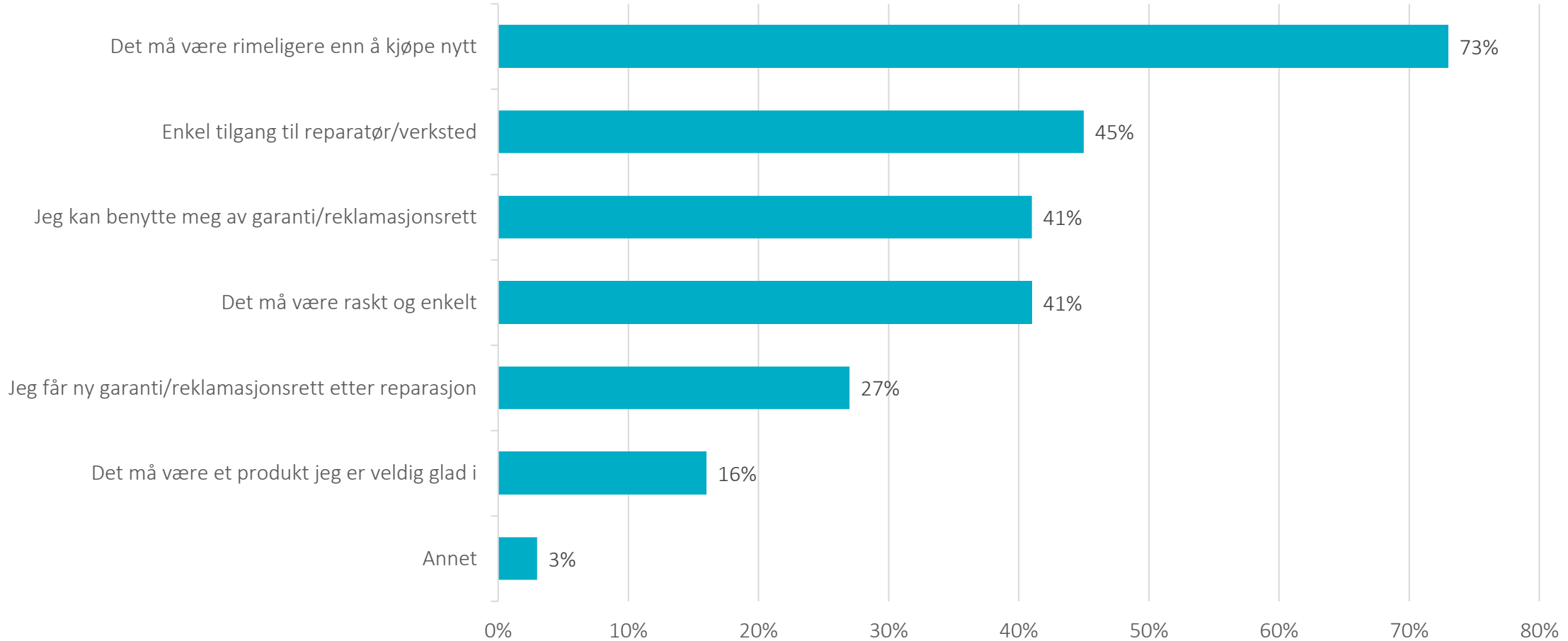
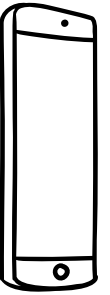


N = 638 (hatt ødelagt eller feil på mobiltelefon)

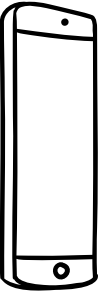
Hvorfor ble ikke din mobiltelefon reparert?



Hva skal til for at du neste gang mobiltelefonen går i stykker, velger å reparere?



Hva skal til for at du neste gang din mobiltelefon går i stykker, velger å reparere? (Åpne svar)



Nå har jeg **jobbtelefon**, så da får jeg nok bare ny

Det må være **rimelig**, ikke mye dyrere enn nytt

Produktet må fungere etter reparasjon. Nå **ligger risikoen på kjøperen** hvis det ikke skjer.

Mulighet for videre **oppdatering** av software

Overkommelig **pris**

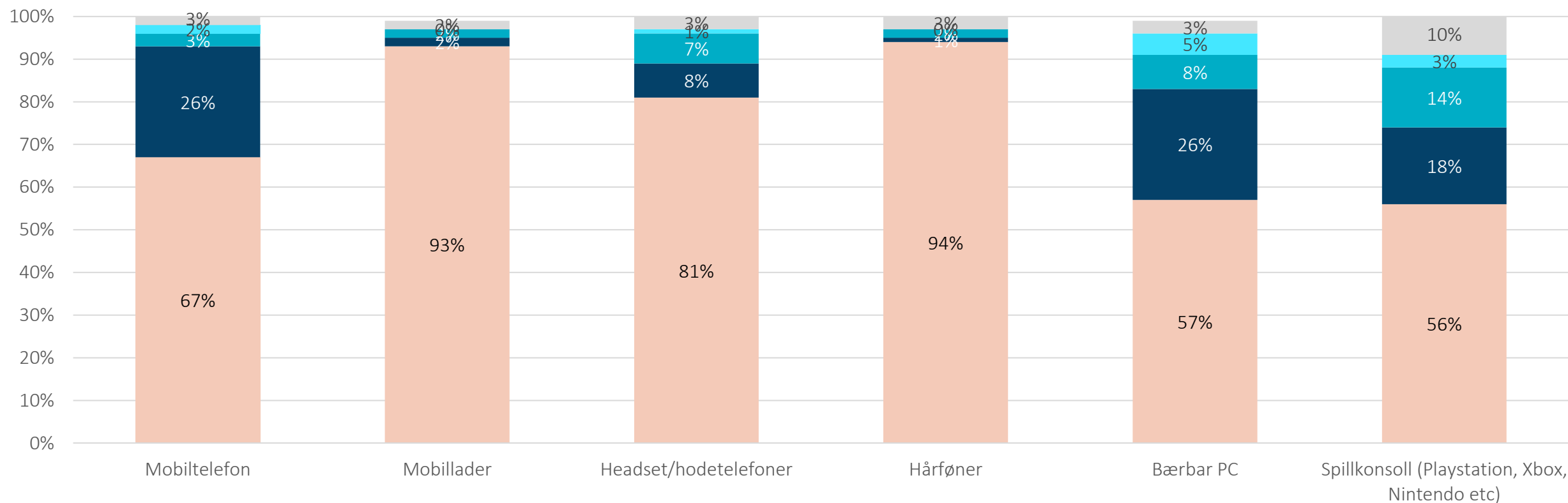
Lånetelefon i reparasjonstiden

Må veta noko om **kor lenge** eg kan forventa at **mobiltelefonen lever** etter reparaasjonen.

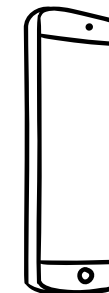
Stort potensiale i å reparere flere produkter

Hvis du tenker på sist gang et av disse produktene gikk i stykker eller fikk en større feil; ble feilen reparert?

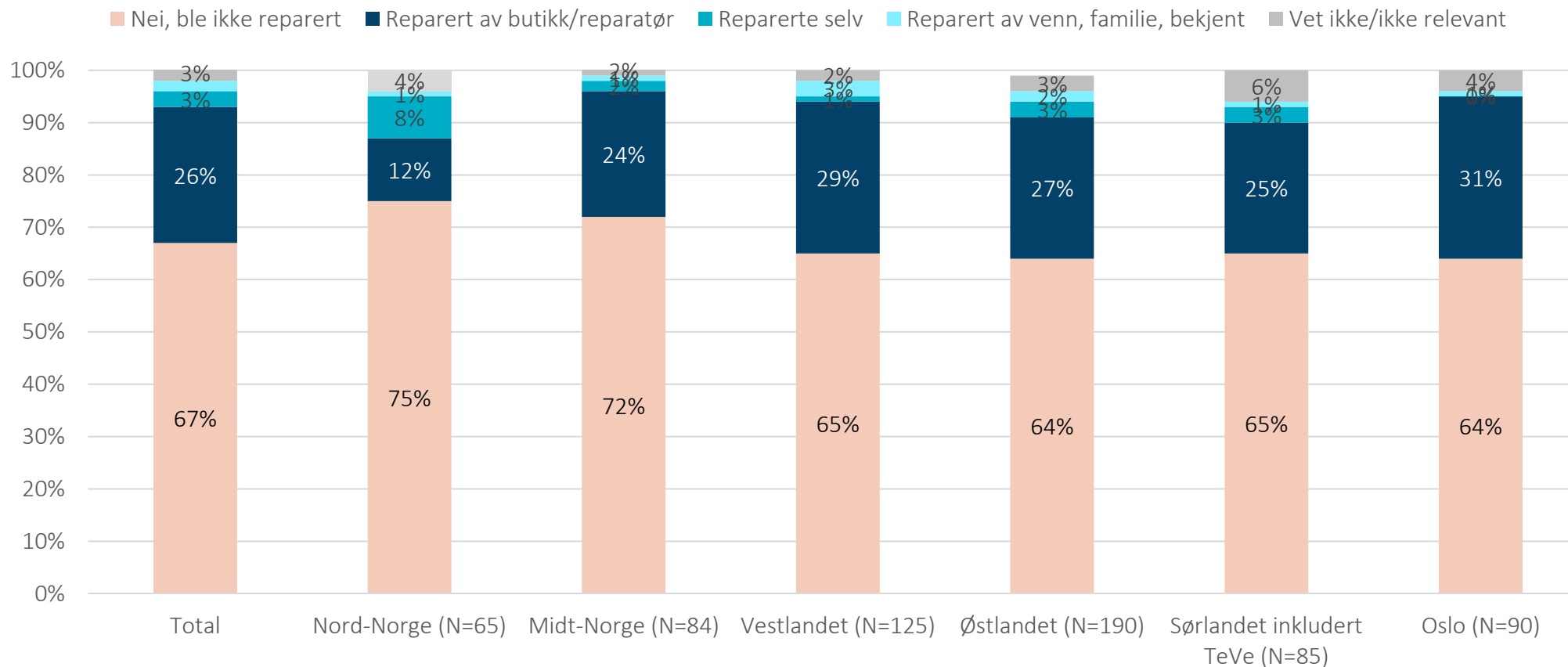
Nei, ble ikke reparert Reparert av butikk/repairatør Reparerte selv Reparert av venn, familie, bekjent Vet ikke/ikke relevant



Nord-Norge skiller seg ut med lite bruk av reparatør for å fikse mobiltelefon

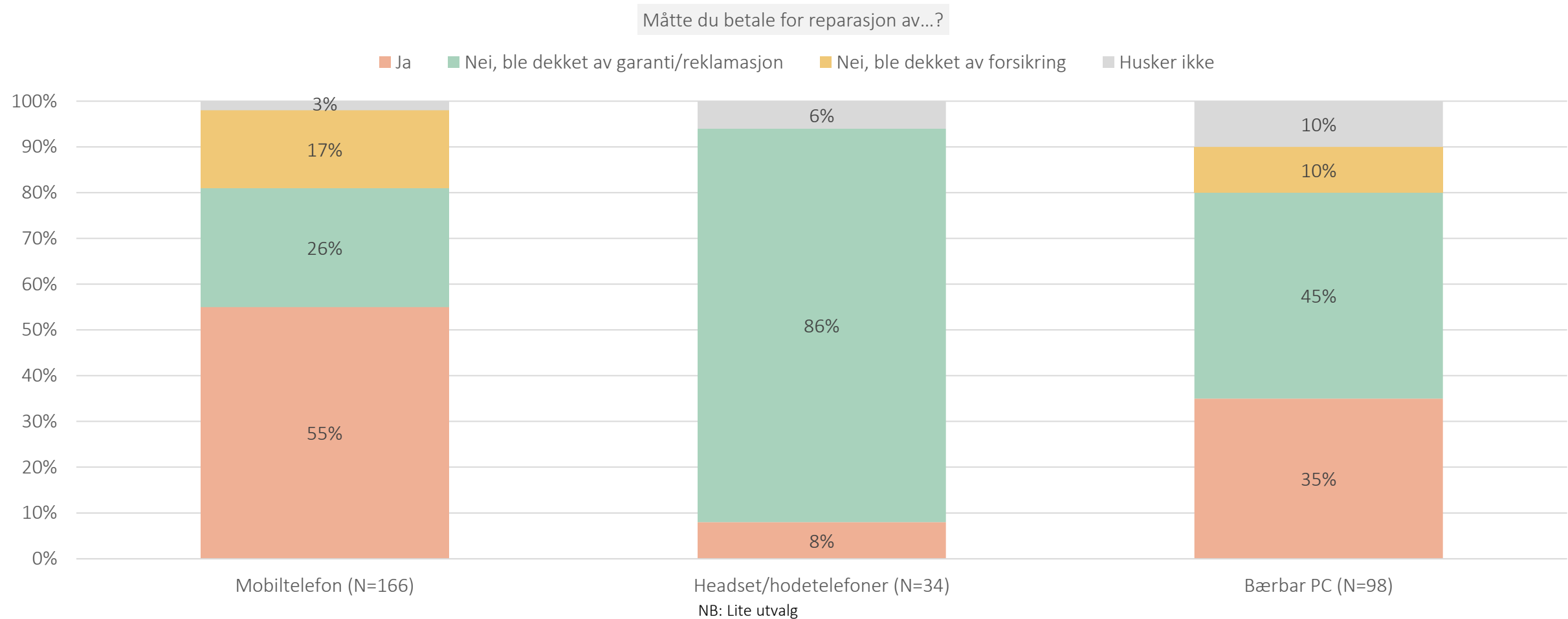


Hvis du tenker på sist gang mobiltelefonen din gikk i stykker eller fikk en større feil; ble feilen reparert?



Tilgang til verksted er antakelig viktig for hvor mye som blir reparert

Reparasjon og betaling



N = 34-166 (fått produkt reparert av butikk/reparatør)



Telefoner repareres ofte ikke fordi det er for dyrt

Hvorfor ble ikke ditt produkt reparert?

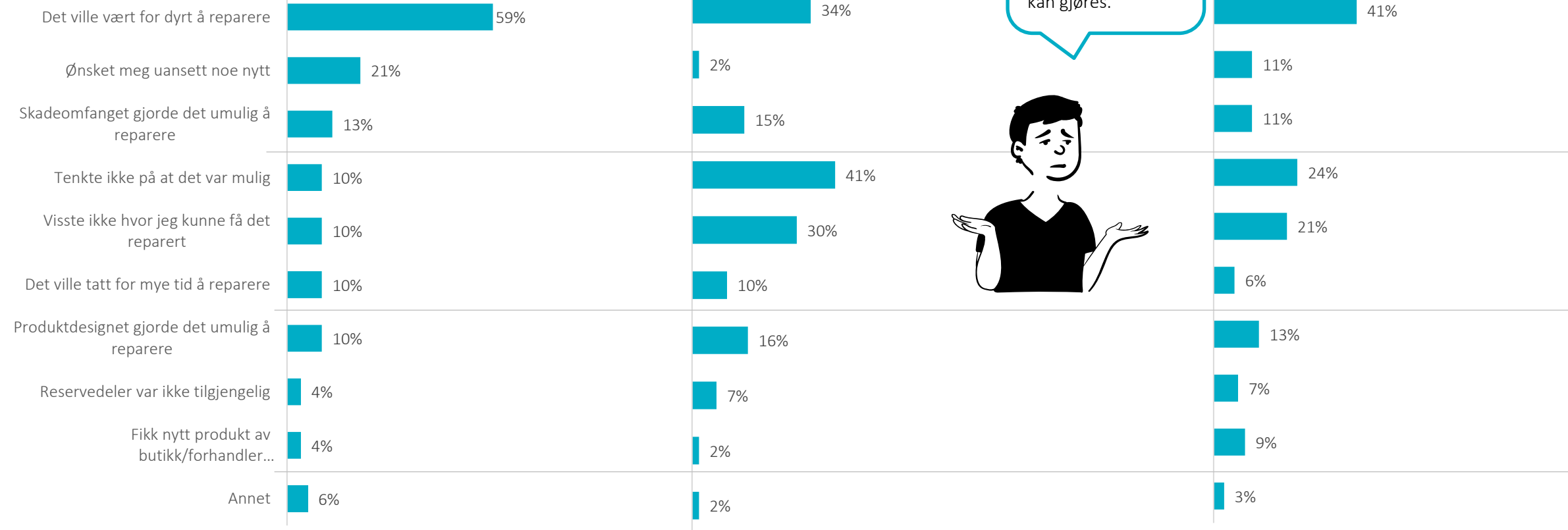
Mange tenker ikke på å reparere ladere og headset og vet ikke hvor det kan gjøres.



Mobiltelefon

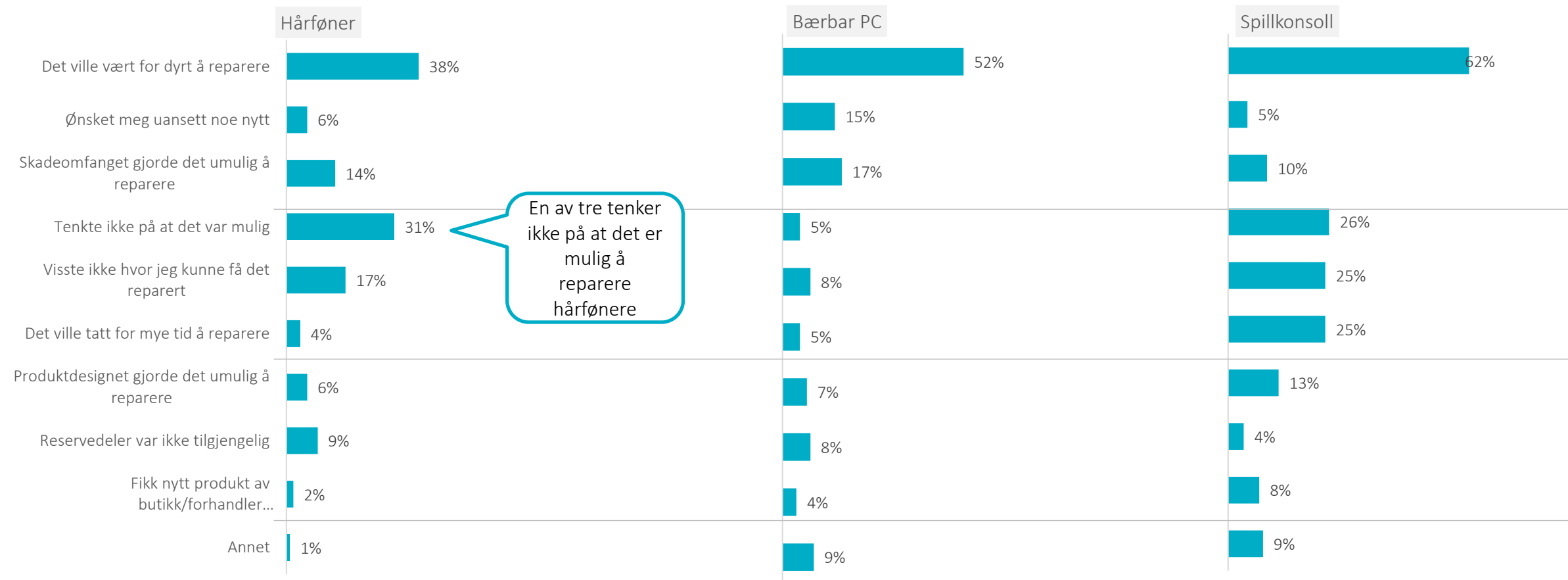
Mobillader

Headset/hodetelefoner



Mange PC-er og spillkonsoller blir ikke reparert fordi det er for dyrt

Hvorfor ble ikke ditt produkt reparert?



Hvorfor ble ikke din mobiltelefon reparert? - Annet

Alder

Operativsystemet var for gammelt, elektronikken var for treg, måtte byttes ut

Den **fungerer likevel** tilstrekkelig til at jeg valgte å fortsette å bruke den med feilen

Ikke alltid ting må kastes selv om det har en feil/ skade

Får gjennom **arbeidsgiver**

Tungvint, dyrt og vanskelig å kontakte forsikringsselskap.

Koster for mye og gir ikke et holdbart produkt etter reparasjon

Utdatert og for lite minne

Batteritiden var dårlig så måtte uansett snart hatt ny

Hvorfor ble ikke din mobillader reparert? - Annet

Billig å kjøpe nytt

Like billig å kjøpe ny

Det **koster nesten
ingen ting å kjøpe ny.**

Mobillader er ikke et
produkt som skal/kan
repareres. Det er en
forbruksvare.

Forbruksvare



Hvorfor ble ikke ditt produkt reparert? (Åpne svar)



Hvorfor ble ikke ditt produkt reparert? (Åpne svar)

Bruker den som stasjonær PC, altså alltid tilkoblet strøm, da er den brukbar

Den var gammel

Utdatert konsoll

Kjøpte en riktig **billig** til lette skoleoppgaver. Den krasjet og jeg fikk en **ny i ny jobb**.

Bærbar PC

Spillkonsoll

Hadde hatt min Mac i 11 år så det var ikke aktuelt å reparere. Macen hadde **blitt for gammel for nye standarder og oppdateringer**.

Bærbar PC var for gammel, operativsystemet og elektronikken var utdaterte

Utdatert

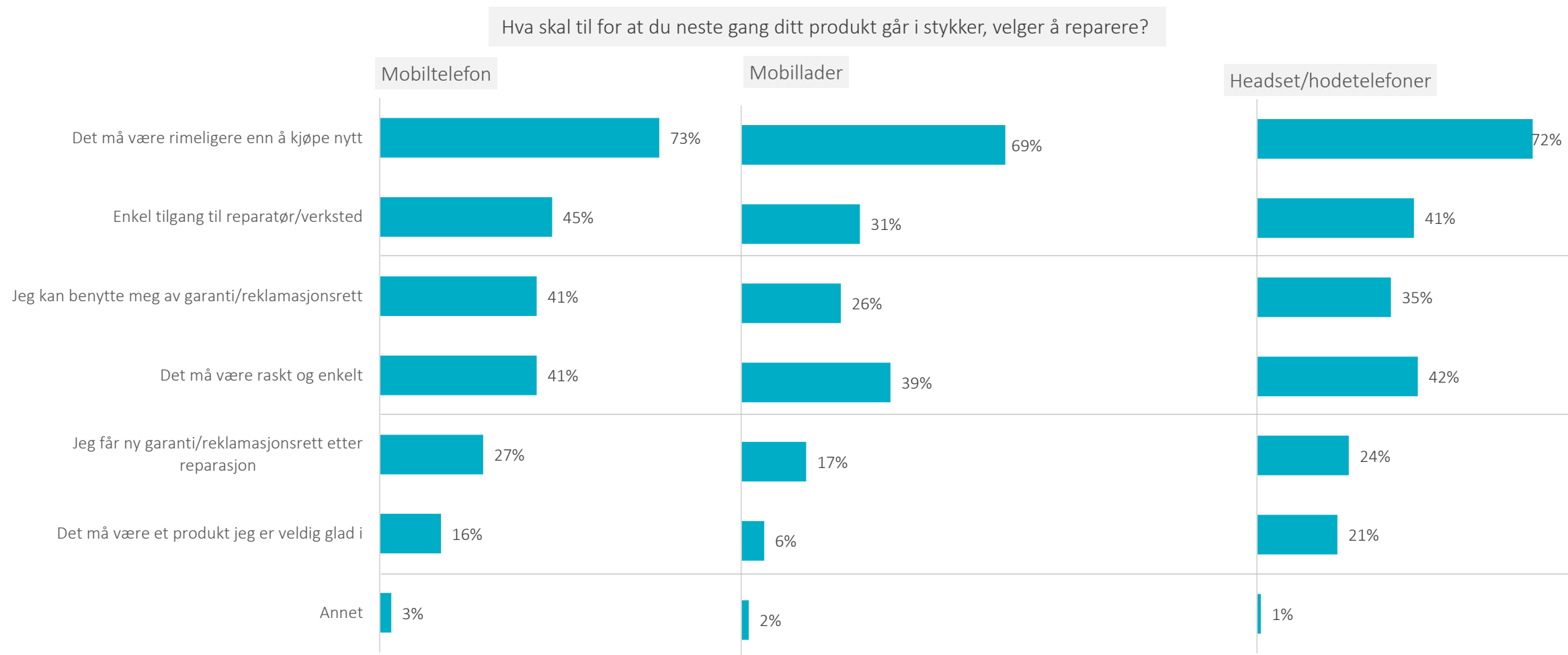
For lat

Et problematisk system

- Butikk anbefaler nytt produkt fremfor reparasjon
 - Arbeidsgivere gir ansatte telefoner og ladere
 - Forsikring gir nye produkter
-
- Produkter blir fort for gamle for nye operativsystemer
 - Forbrukere savner garanti for at produktet holder lenger etter reparasjon



Reparasjon må være rimeligere enn å kjøpe nytt



Liten vilje til å reparere ladere: Hva skal til for at du neste gang din mobillader går i stykker, velger å reparere? (Åpne svar)

Ingen vits og kjøpe ny.
Har 100

Billig uansett med
mobillader for iPhone

Den leveres av **arbeidsgiver**

Ikke aktuelt, kjøper
nytt

Det er en forbruksvare

Jeg har råd til å kjøpe ny

Mobillader er **så billig** at reparasjon må
være gratis og enkel/rask med fantastisk
service for at det skal være verdt det.
Med mobillader kjøper jeg alltid ny etter
3-4 år og bruker gammel som reserve.

Mobillader repareres
ikke

Hadde kjøpt ny

**Det er ikke aktuelt å
reparere noe til 300,-**

Mulig å forutsi
noe om ca pris

Hva skal til for at du neste gang ditt headset går i stykker, velger å reparere? (Åpne svar)

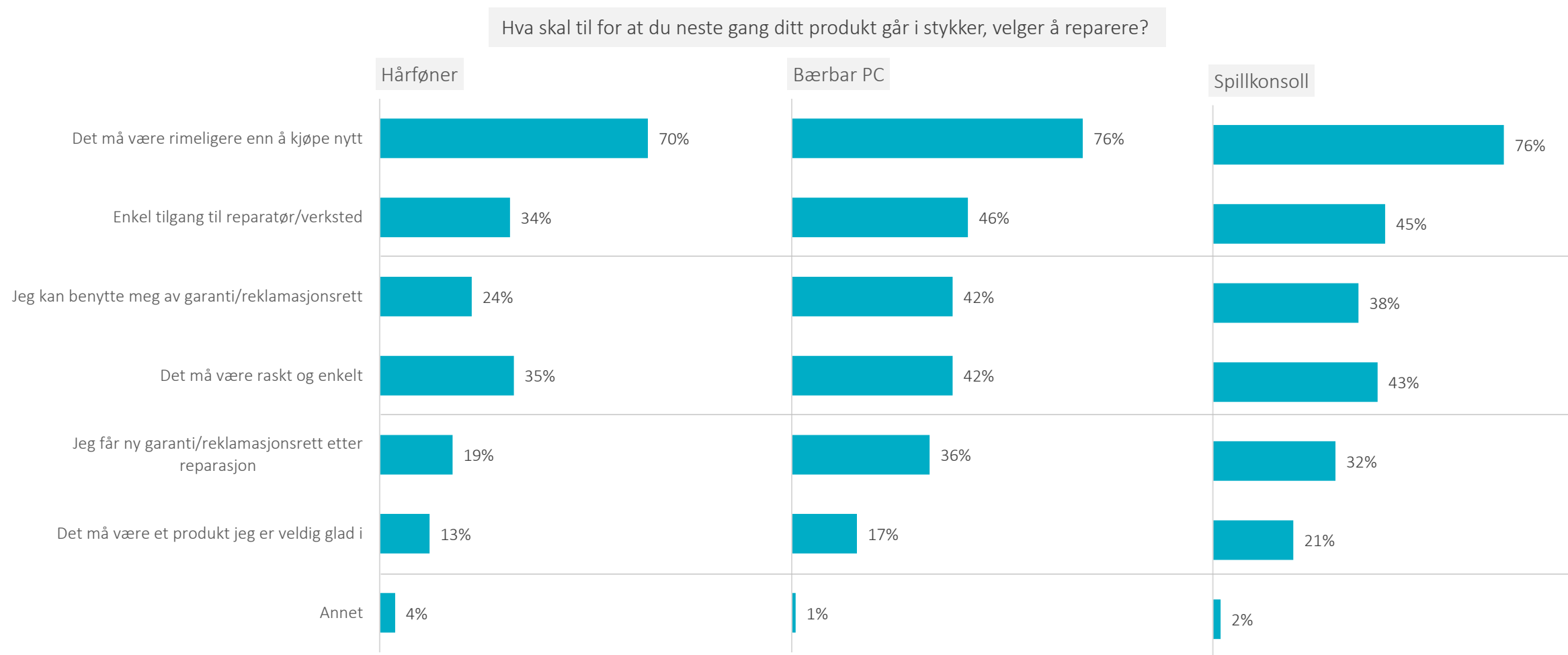
Det må kunne repareres. Har et gammelt headset

Headset

Lønner seg ikke.

Uaktuelt

Reparasjon må være rimeligere enn å kjøpe nytt



Hva skal til for at du neste gang ditt produkt går i stykker, velger å reparere? (Åpne svar)

Den må **holde tritt**
(den gamle PC ville ikke oppdatere til nyeste versjoner)

Jeg kjøper nok ny

Det er ikke aktuelt å reparere en hårføner

At den kan repareres av noen i husstanden

Bærbar PC

Forventa levetid etter reparasjonen må være grei.

Telefoner og pc blir ubrukbare pga nye **oppdateringer** før det blir nødvendig å reparere dem.

Hårføner

Kan ikke se for meg at det er mulig

Ikke aktuelt

Hårføneren er over 30 år, vi sier det er bra

Hva skal til for at du neste gang ditt produkt går i stykker, velger å reparere? (Åpne svar)

Billig og raskt!

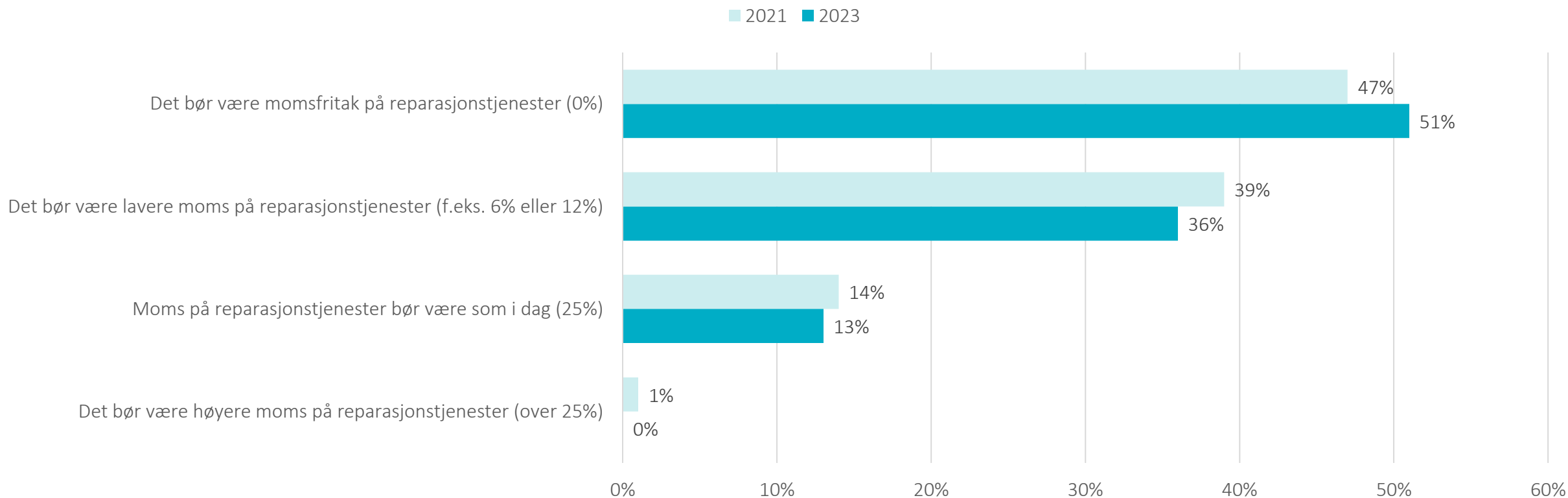
Ikke aktuelt. **Nye spill funker jo ikke på gamle konsoller**

Spillkonsoll

Uaktuelt

87% mener moms på reparasjonstjenester bør være lavere eller fjernes helt

I dag er belastet reparasjonstjenester med merverdiavgift (moms) på 25%, mens en del tjenester innen f.eks. helse, undervisning og kultur er fritatt (0%).
Hvilken påstand passer best med din holdning til reparasjon og moms?





Sjekk forbrukerradet.no