



Forbrukernes kvitteringshåndtering ved ulike type handler

Februar 2013



Om undersøkelsen

- Undersøkelsen er gjennomført som en webundersøkelse i et landsrepresentativt utvalg av menn og kvinner 18 år og eldre
- Det er gjennomført 1002 intervjuer
- Undersøkelsen er gjennomført i uke 6 2013
- Ansvarlig for undersøkelsen hos SMSØ er Jon Arild Ruud
- Ansvarlig for undersøkelsen hos Opinion Perduco er Thor Erik Johansen (tej@opinionperduco.no)

Oppsummering (1)

- Hovedinntrykket er at man som oftest får/får tilbud om kvittering når man kjøper ulike varer/tjenester. I de tilfellene man ikke får/får tilbud om kvittering er det få som spør etter det selv
- Kjøp av klær er den situasjonen da flest får/får tilbud om kvittering. 98 % gjør det, og nesten alle tar også med seg kvitteringen. I denne bransjen er det vanlig at kvitteringen rutinemessig blir lagt i posen. Mange vil trolig også ha med seg kvitteringen for å ha mulighet til å bytte varen hvis det skulle bli aktuelt
- 89 % får/får tilbud om kvittering når de kjøper dagligvarer. I denne bransjen har det blitt vanlig at kassabestjeneren spør om man vil ha kvittering, og mer enn halvparten som får tilbudet avslår dette
- 80 % får/får tilbud om kvittering når de skal betale for mat/drikke på serveringssted, mens 16 % får verken tilbud om kvittering eller spør om det selv
- 79 % får/får tilbud om kvittering når de skal betale for frisørtjeneste, mens 18 % får verken tilbud om kvittering eller spør om det selv
- Betaling for håndvask av bil/dekkskifte er den situasjonen da færrest får/får tilbud om kvittering. 74 % gjør det, mens 23 % får verken tilbud om kvittering eller spør om det selv

Oppsummering (2)

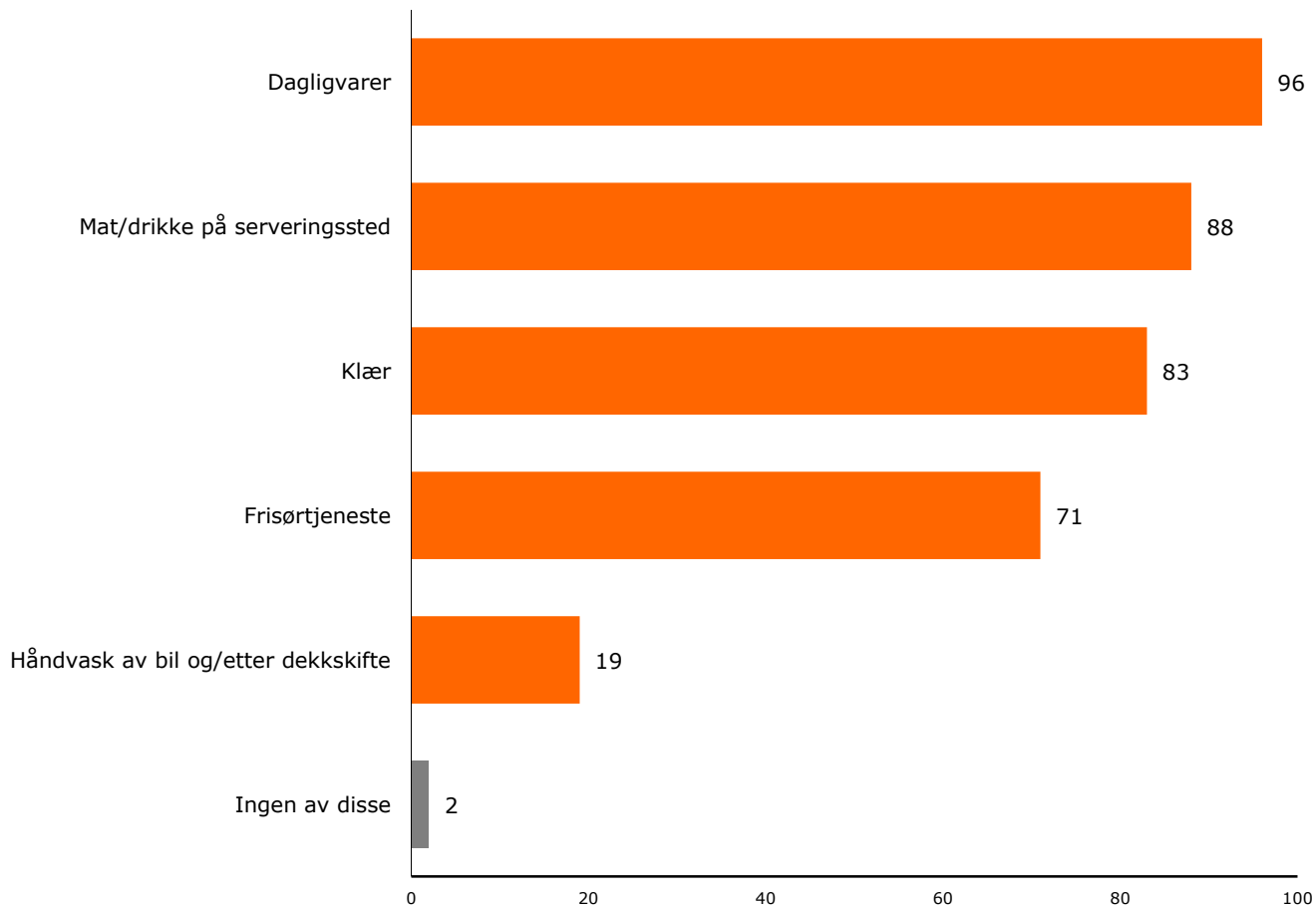
- Hvis man først får og tar i mot kvittering tar de fleste også med seg den. Et unntak er ved betaling for mat/drikke på serveringssted der 1 av 4 som mottok kvittering ikke tok den med seg. Det er trolig typisk situasjoner der man får regning lagt på bordet, betaler den og lar den ligge når man går
- Ser man samlet på det å få/få tilbud om kvittering og det å ta med seg kvittering er kjøp av klær den situasjonen der flest har kvittering "i lomma" når de forlater butikken (92 %)
- Håndvask av bil/dekkskifte er den tjenesten som kommer ut som nummer to. 55 % av de som kjøper denne tjenesten går ut med kvittering "i lomma". Tilsvarende tall for de andre tjenestene er 49 % for frisørtjeneste, 47 % for mat/drikke på serveringssted og 46 % for dagligvarer
- Det er klare forskjeller i "kvitteringshåndtering" ut fra om man betaler med kort eller om man betaler kontant. Foruten ved kjøp av klær og dagligvarer får man gjennomgående i mindre grad tilbud om kvittering når man betaler kontant enn når man betaler med kort.
 - Spesielt gjelder dette ved betaling av frisørtjeneste. 6 % av de som betalte med kort fikk ikke tilbud om kvittering, mens tilsvarende tall var 58 % når man betalte med kontanter
 - For kjøp av mat/drikke på serveringssted er tallene hhv. 12 % og 31 %
 - For kjøp av håndvask av bil/dekkskifte er tallene hhv. 12 % og 38 %

Oppsummering (3)

- Det er en tendens til at kvinner i større grad enn menn tar med seg kvittering ved kjøp. Spesielt gjelder det ved kjøp av frisørtjeneste. Menn får sjeldnere tilbud om kvittering enn det kvinner gjør når de kjøper frisørtjeneste
- Andelen som tar med kvittering ved ulike former for kjøp øker ved økende alder. Spesielt gjelder dette ved kjøp av serveringstjenester, vask av bil/dekkskifte og dagligvarer
- De som har stram økonomi mottar i mindre grad kvittering ved ulike former for kjøp enn det de med romslig økonomi gjør. Dette gjelder først og fremst ved kjøp av mat/drikke på serveringssted og ved kjøp av bilvask/dekkskifte
- 63 % er enige i at hvis flere spør etter kvittering når de har kjøpt en vare eller tjeneste så vil den næringsdrivende ha mindre sjanse til å unndra skatt. De yngste er i minst grad enige i dette
- 46 % er enige i at hvis flere tok med seg kvitteringen når de har kjøpt en vare eller tjeneste så vil den næringsdrivende ha mindre sjanse til å unndra skatt. De yngste er i minst grad enige i dette

Kjøpsfrekvensen er høyest på dagligvarer og mat/drikke på serveringssted

Spørsmål: Har du selv kjøpt (og betalt for selv) noen av de følgende tjenestene/varene i løpet av de siste 6 månedene?

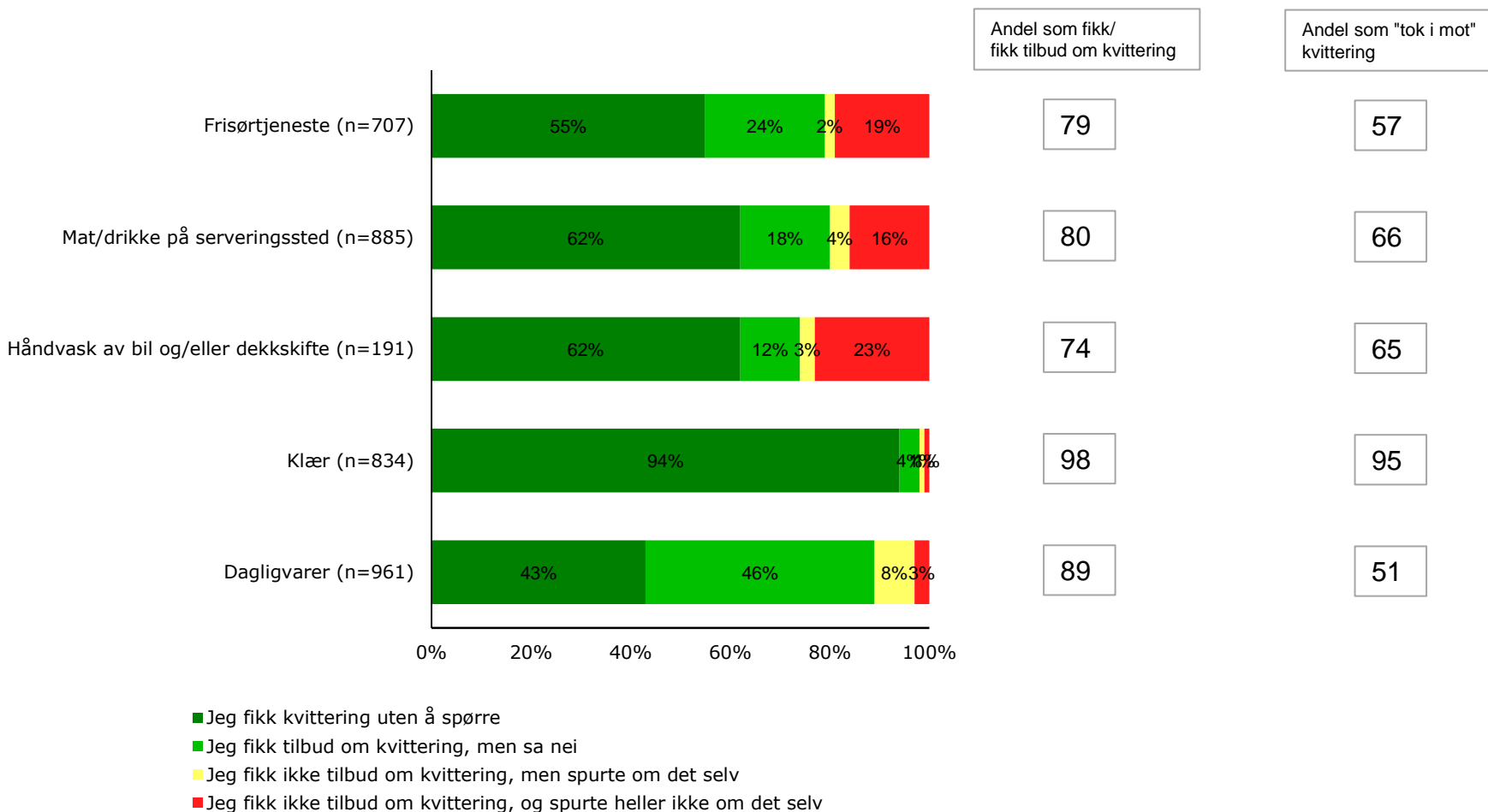


Base: Alle (n=1002)



Ved håndvask av bil og/eller dekkskifte får man i minst grad kvittering/tilbud om kvittering

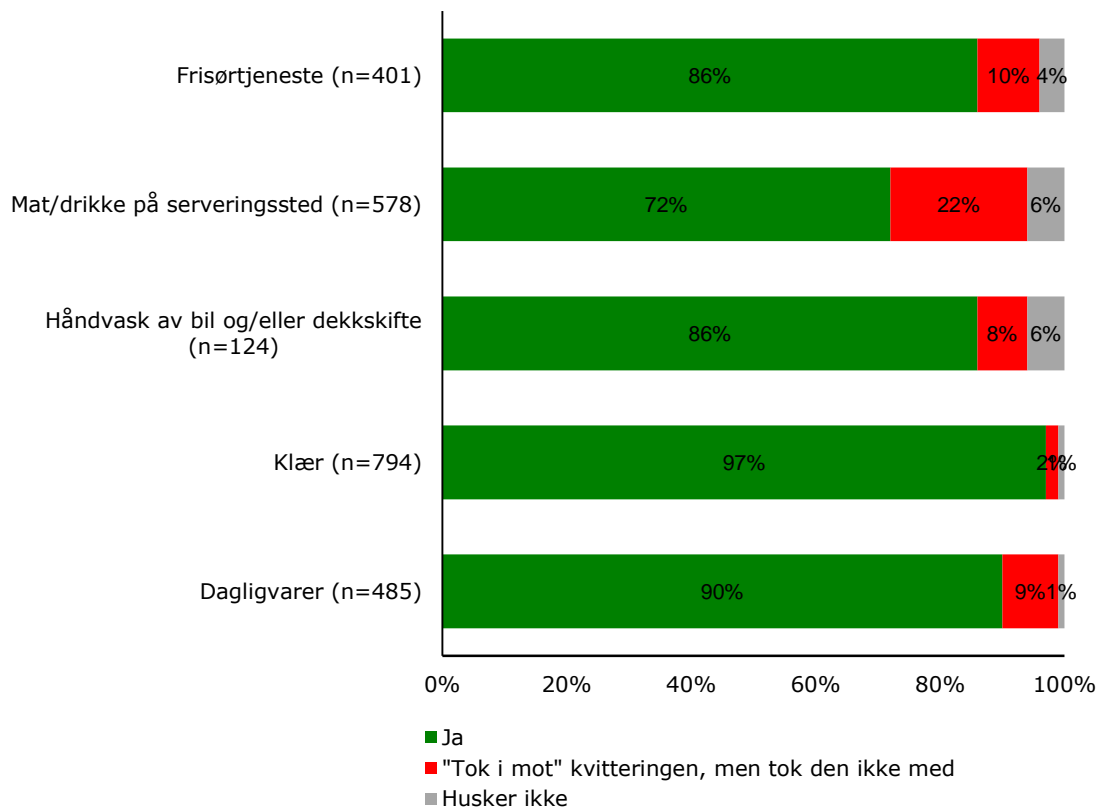
Spørsmål: Tenk på sist gang du kjøpte [...]. Fikk du/fikk du tilbud om kvittering når du betalte?
Med kvittering mener vi kvittering der det er spesifisert hva du betaler for.



Base: De som har kjøpt de ulike varene/tjenestene

De fleste som "tar i mot" kvitteringen tar den også med seg – foruten når man kjøper mat/drikke på serveringssted

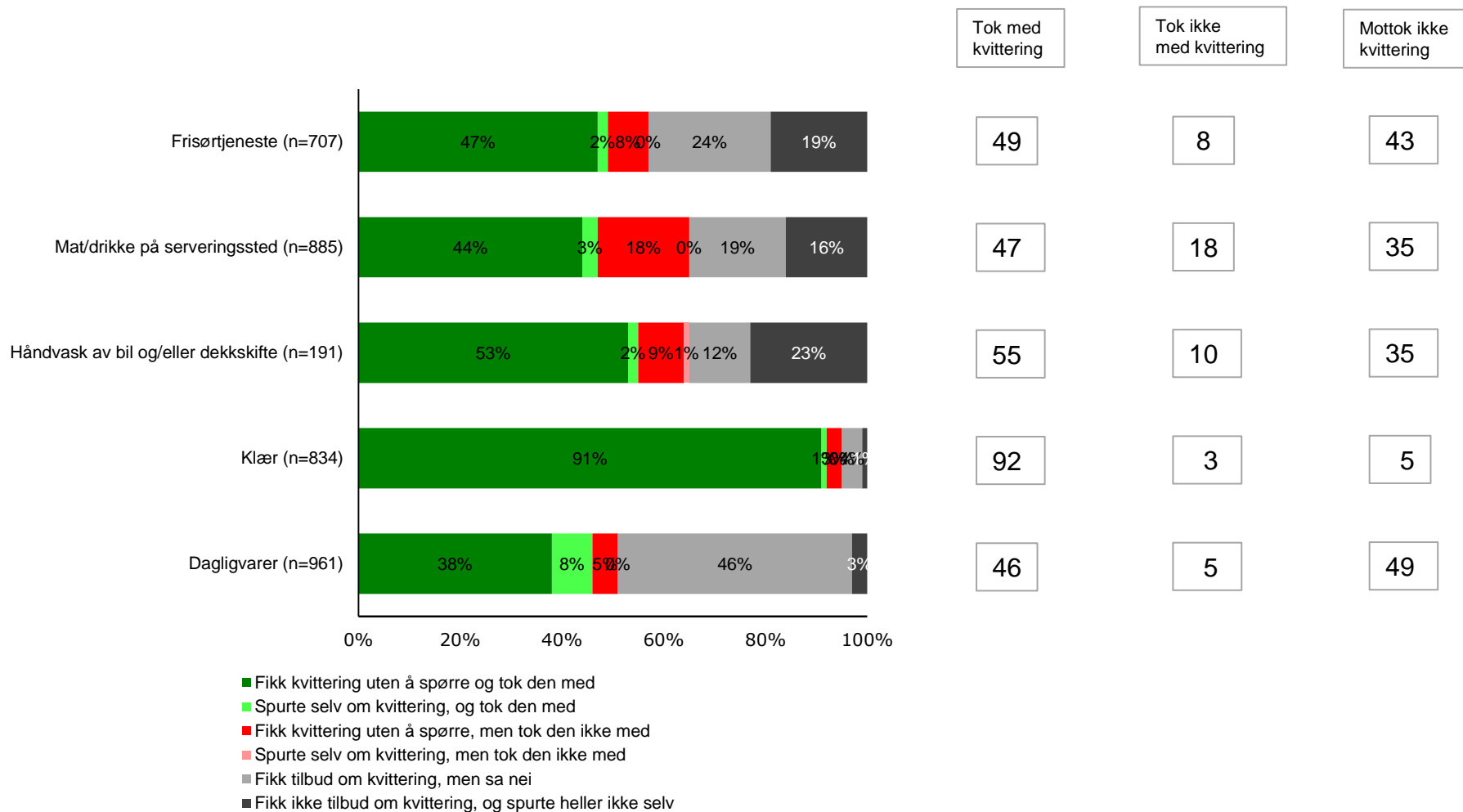
Spørsmål: Tok du med deg kvitteringen sist gang du kjøpte [...]?



Base: De som har kjøpt de ulike varene/tjenestene og som "tok i mot" kvittering

Flest tar med seg kvitteringen når de kjøper klær. Færrest tar med seg kvitteringen når de kjøper dagligvarer og mat/drikke på serveringssted

Spørsmål: Fikk du/fikk du tilbud om kvittering når du betalte?/Tok du med deg kvitteringen sist gang du kjøpte [...]?



Base: De som har kjøpt de ulike varene/tjenestene

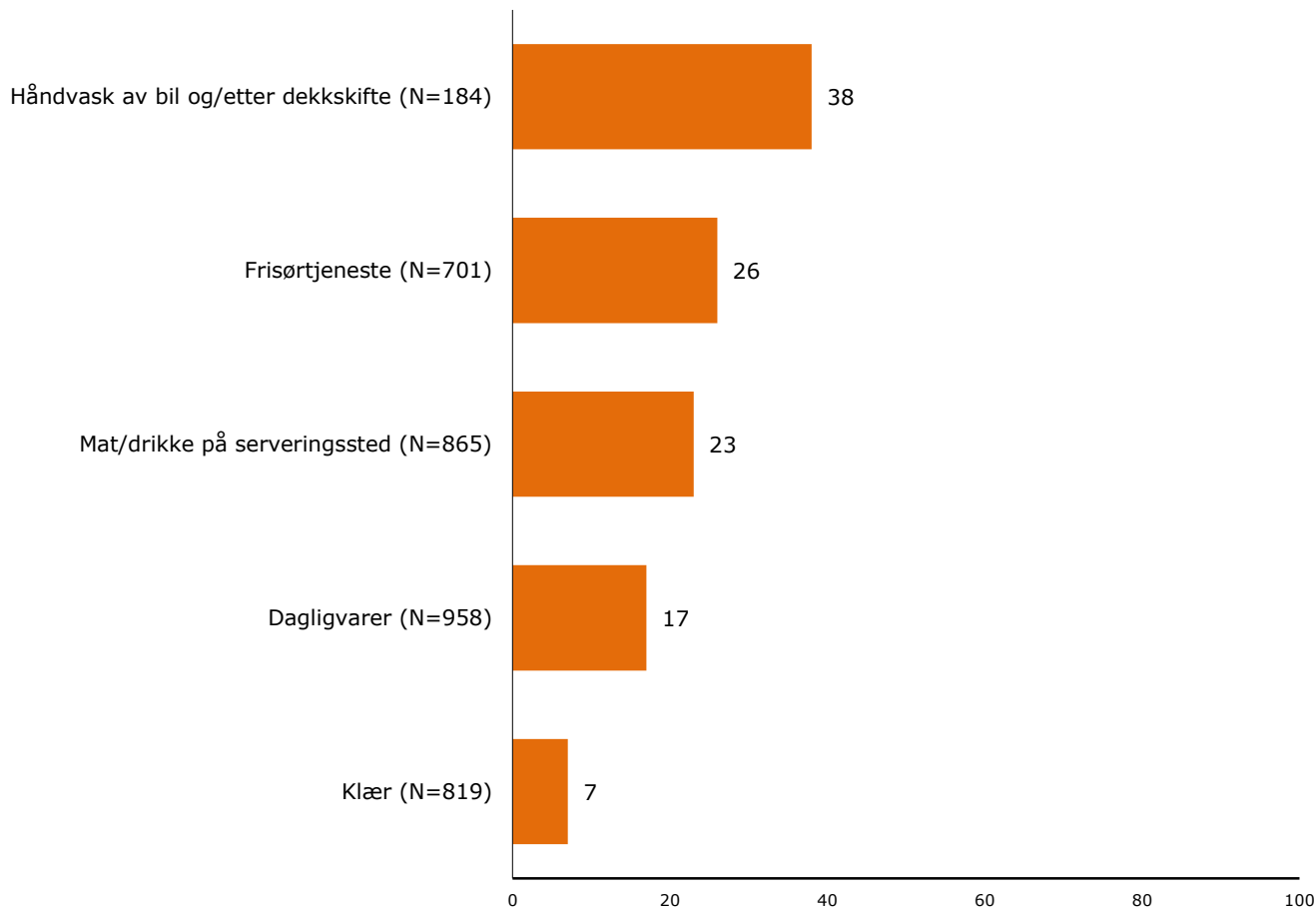


OPINION|PERDUCCO

Kvitteringshåndtering – fordelt på betalingsmiddel

Høyest kontantandel ved kjøp av bilvask/dekkskifte

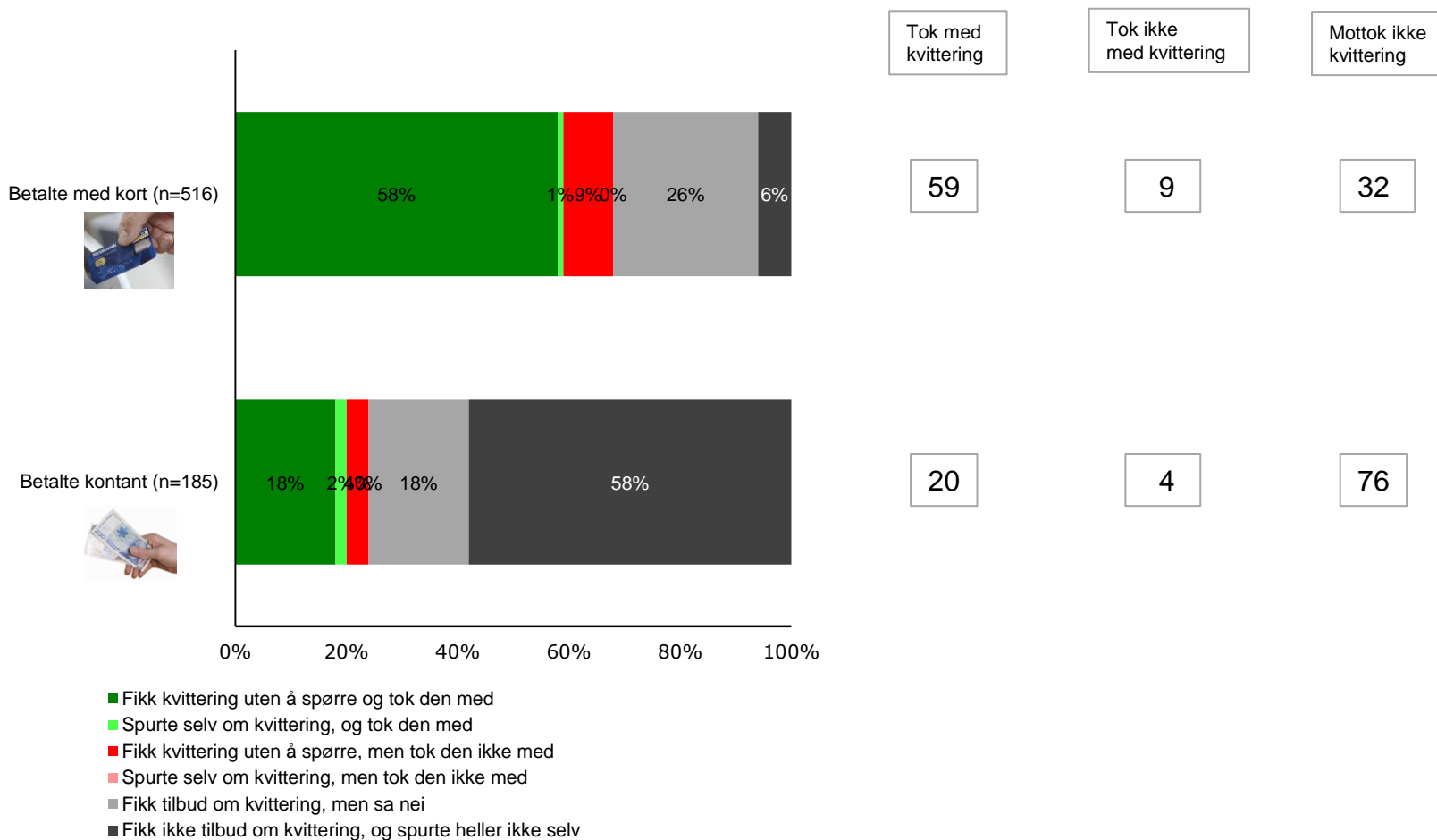
Spørsmål: *Betalte du med kort eller betalte du kontant sist gang du kjøpte [...]?* – ANDEL SOM BETALTE KONTANT



Base: De som har kjøpt de ulike tjenestene

Flere tar med seg kvittering når de betaler frisørtjeneste med kort enn når de betaler med kontanter

Spørsmål: Fikk du/fikk du tilbud om kvittering når du betalte?/Tok du med deg kvitteringen sist gang du kjøpte FRISØRTJENESTE?



Base: De som har kjøpt frisørtjeneste

Flere tar med seg kvittering når de betaler mat/drikke på serveringssted med kort enn når de betaler med kontanter

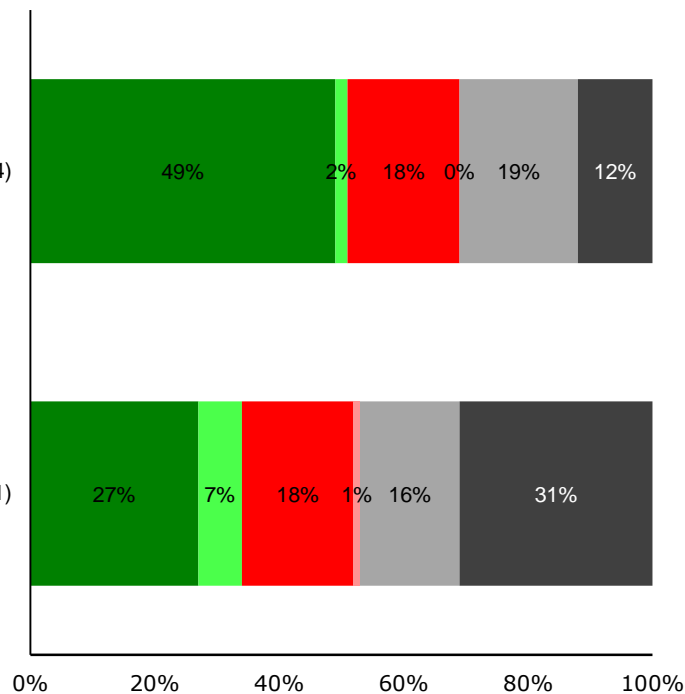
Spørsmål: Fikk du/fikk du tilbud om kvittering når du betalte?/Tok du med deg kvitteringen sist gang du kjøpte MAT/DRIKKE PÅ SERVERINGSSTED?



Betalte med kort (n=664)



Betalte kontant (n=201)



Tok med kvittering

Tok ikke med kvittering

Mottok ikke kvittering

51

18

31

34

19

47

- Fikk kvittering uten å spørre og tok den med
- Spurte selv om kvittering, og tok den med
- Fikk kvittering uten å spørre, men tok den ikke med
- Spurte selv om kvittering, men tok den ikke med
- Fikk tilbud om kvittering, men sa nei
- Fikk ikke tilbud om kvittering, og spurte heller ikke selv

Base: De som har kjøpt mat/drikke på serveringssted

Flere tar med seg kvittering når de betaler håndvask av bil/dekkskifte med kort enn når de betaler med kontanter

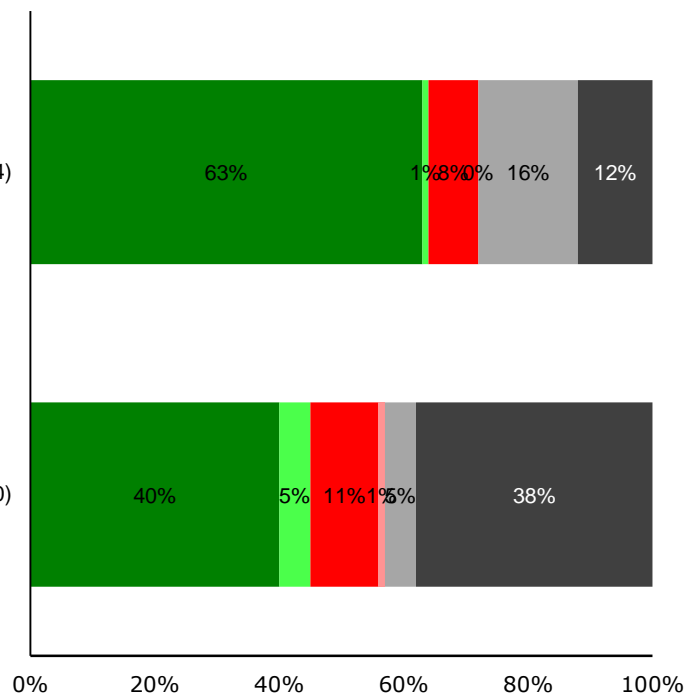
Spørsmål: Fikk du/fikk du tilbud om kvittering når du betalte?/Tok du med deg kvitteringen sist gang du kjøpte HÅNDVASK AV BIL OG/ ELLER DEKKSIFTE?



Betalte med kort (n=114)



Betalte kontant (n=70)



	Tok med kvittering	Tok ikke med kvittering	Mottok ikke kvittering
Betalte med kort (n=114)	64	8	28
Betalte kontant (n=70)	45	12	43

- Fikk kvittering uten å spørre og tok den med
- Spurte selv om kvittering, og tok den med
- Fikk kvittering uten å spørre, men tok den ikke med
- Spurte selv om kvittering, men tok den ikke med
- Fikk tilbud om kvittering, men sa nei
- Fikk ikke tilbud om kvittering, og spurte heller ikke selv

Base: De som har kjøpt håndvask av bil og/eller dekkskifte

Lite forskjell i kvitteringshåndtering om man betaler klær med kort eller kontant

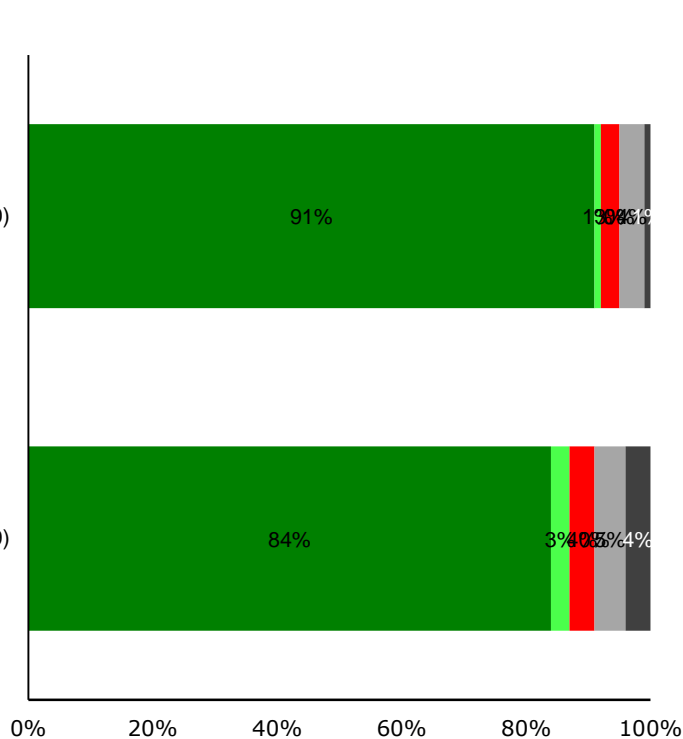
Spørsmål: Fikk du/fikk du tilbud om kvittering når du betalte?/Tok du med deg kvitteringen sist gang du kjøpte KLÆR?



Betalte med kort (n=760)



Betalte kontant (n=59)



	Tok med kvittering	Tok ikke med kvittering	Mottok ikke kvittering
Betalte med kort (n=760)	92	3	5
Betalte kontant (n=59)	87	4	10

- Fikk kvittering uten å spørre og tok den med
- Spurte selv om kvittering, og tok den med
- Fikk kvittering uten å spørre, men tok den ikke med
- Spurte selv om kvittering, men tok den ikke med
- Fikk tilbud om kvittering, men sa nei
- Fikk ikke tilbud om kvittering, og spurte heller ikke selv

Base: De som har kjøpt klær

Lite forskjell i kvitteringshåndtering om man betaler dagligvarer med kort eller kontant

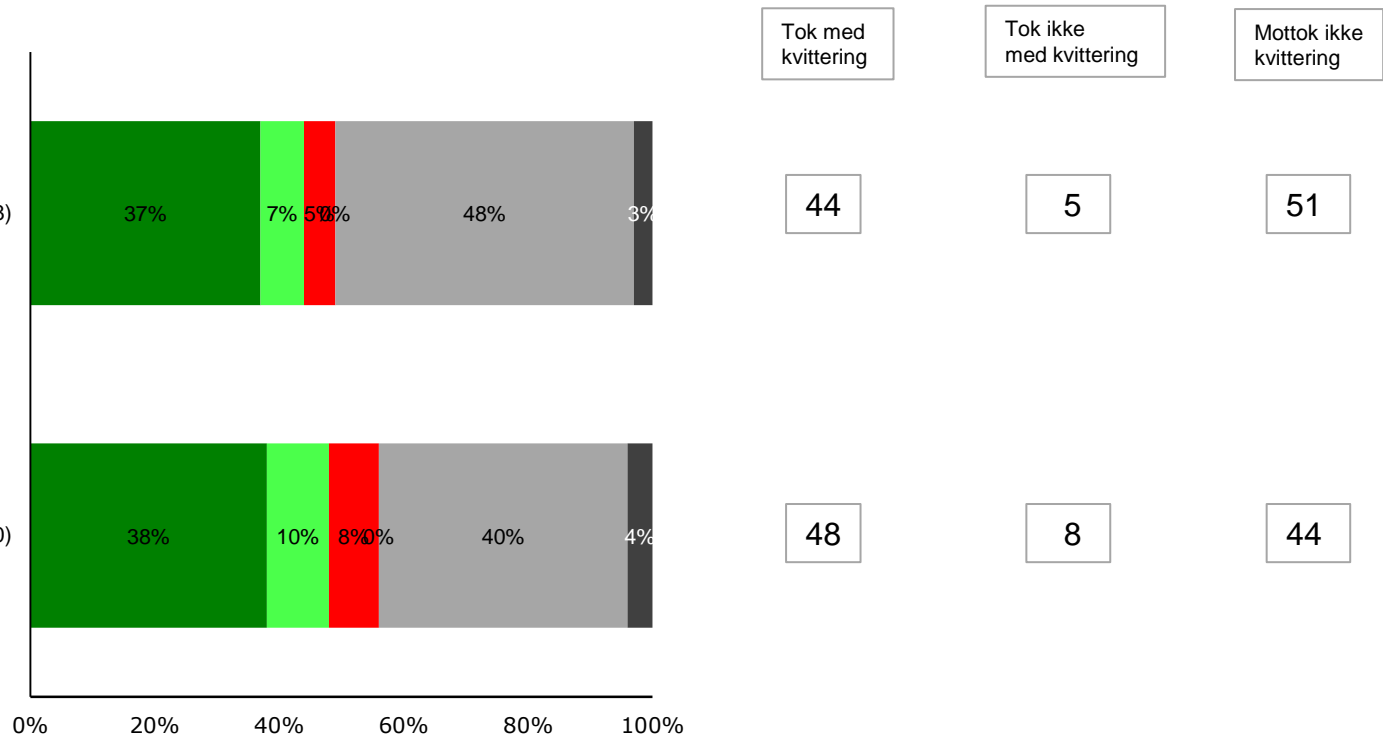
Spørsmål: Fikk du/fikk du tilbud om kvittering når du betalte?/Tok du med deg kvitteringen sist gang du kjøpte DAGLIGVARER?



Betalte med kort (n=798)



Betalte kontant (n=160)



- Fikk kvittering uten å spørre og tok den med
- Spurte selv om kvittering, og tok den med
- Fikk kvittering uten å spørre, men tok den ikke med
- Spurte selv om kvittering, men tok den ikke med
- Fikk tilbud om kvittering, men sa nei
- Fikk ikke tilbud om kvittering, og spurte heller ikke selv

Base: De som har kjøpt dagligvare

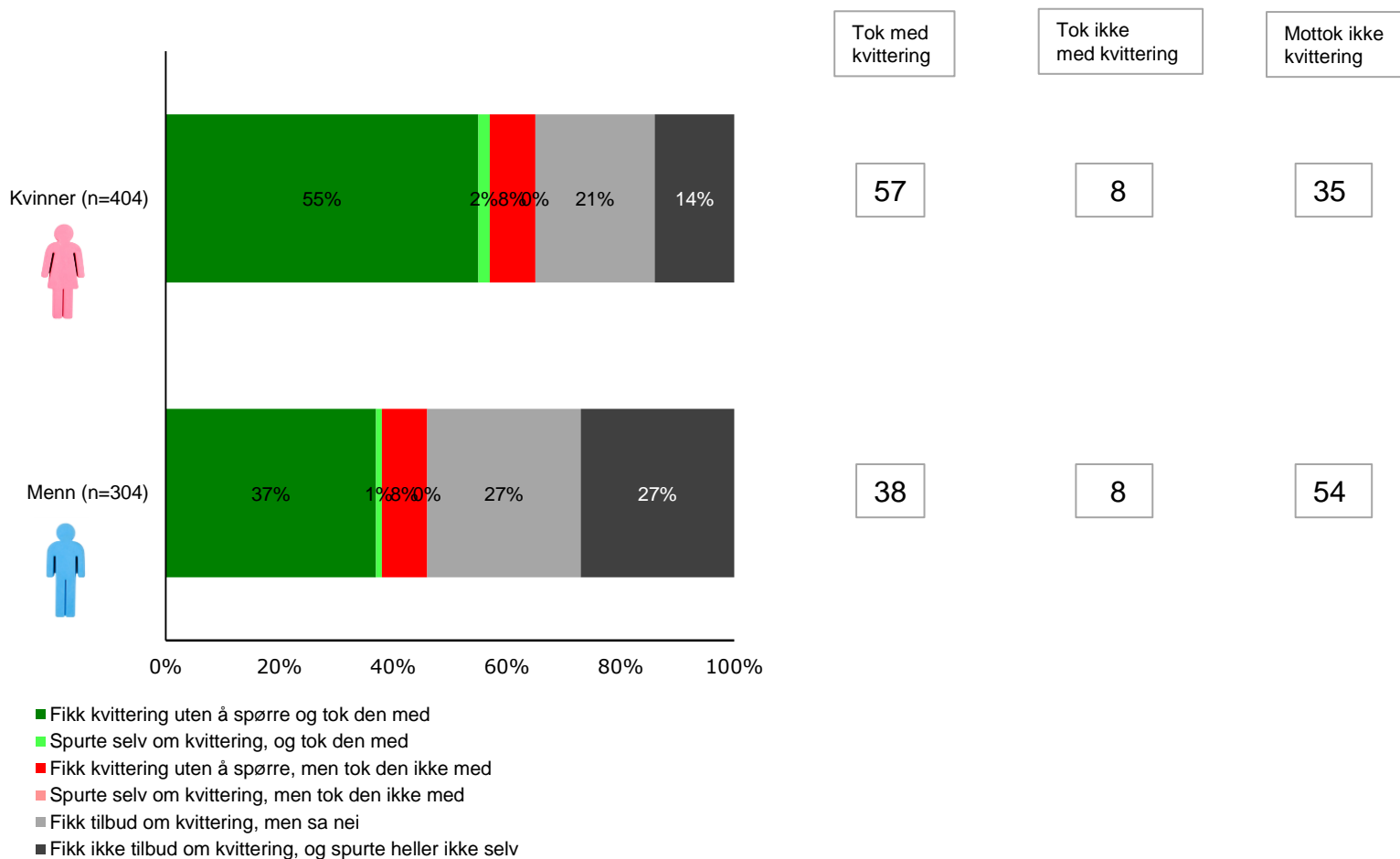


OPINION|PERDUCO

Kvitteringshåndtering – fordelt på kvinner og menn

Flere kvinner enn menn tar med seg kvittering når de betaler for frisørtjeneste

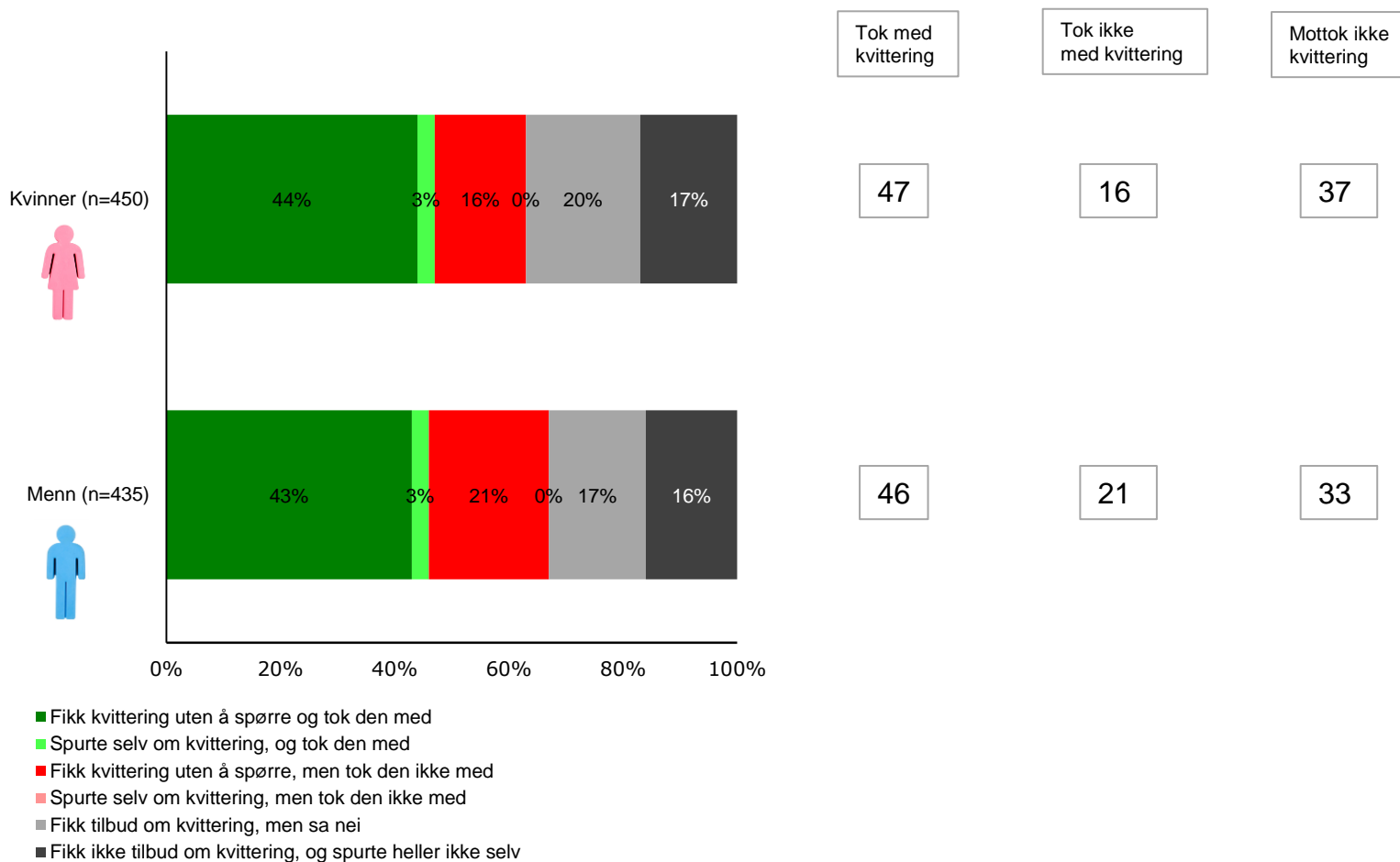
Spørsmål: Fikk du/fikk du tilbud om kvittering når du betalte?/Tok du med deg kvitteringen sist gang du kjøpte FRISØRTJENESTE?



Base: De som har kjøpt frisørtjeneste

Lite forskjell i kvitteringshåndtering mellom kvinner og menn når det gjelder kjøp av mat/drikke på serveringssted

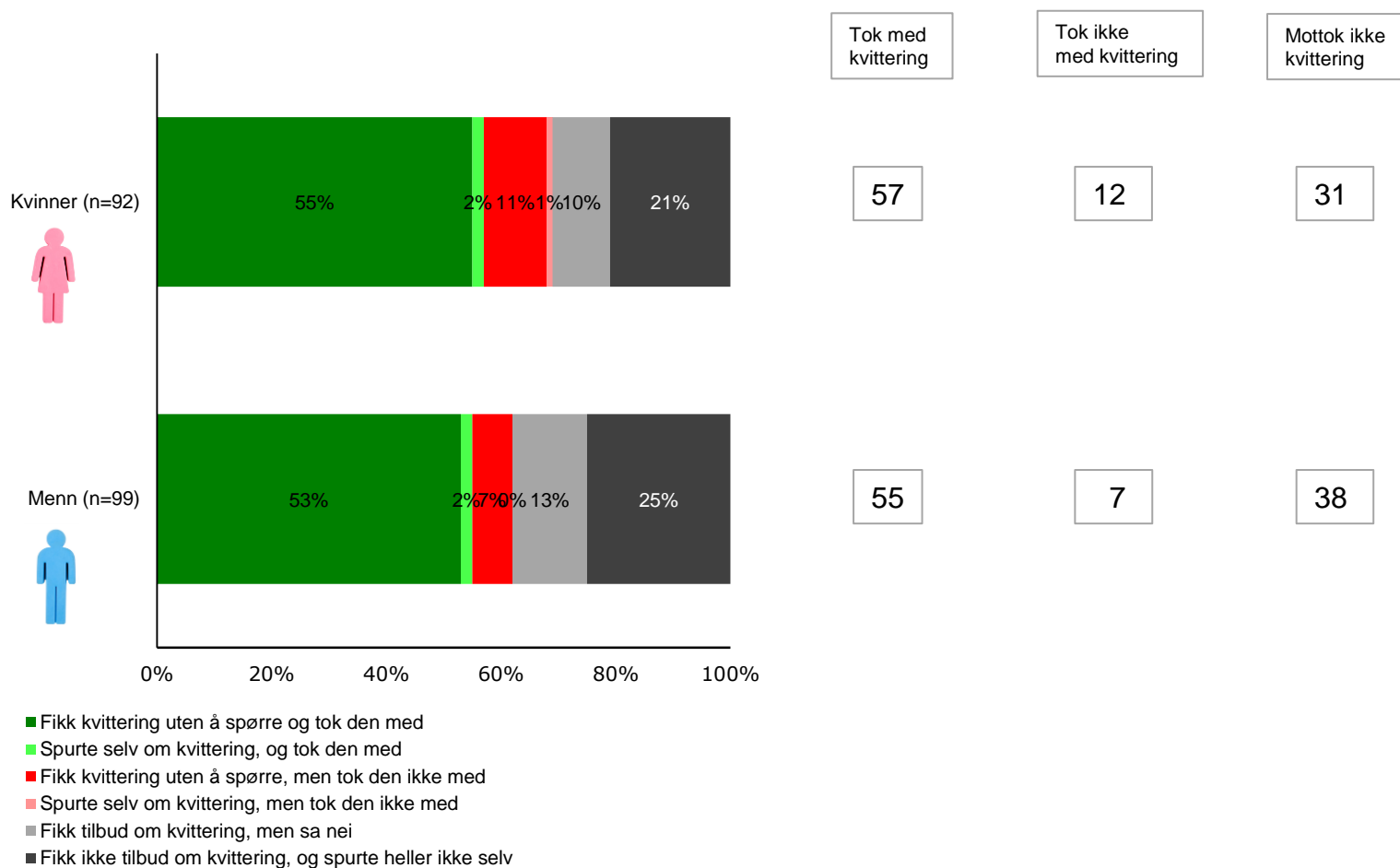
Spørsmål: Fikk du/fikk du tilbud om kvittering når du betalte?/Tok du med deg kvitteringen sist gang du kjøpte MAT/DRIKKE PÅ SERVERINGSSTED?



Base: De som har kjøpt mat/drikke på serveringssted

Lite forskjell i kvitteringshåndtering mellom kvinner og menn når det gjelder kjøp av bilvask/dekkskifte

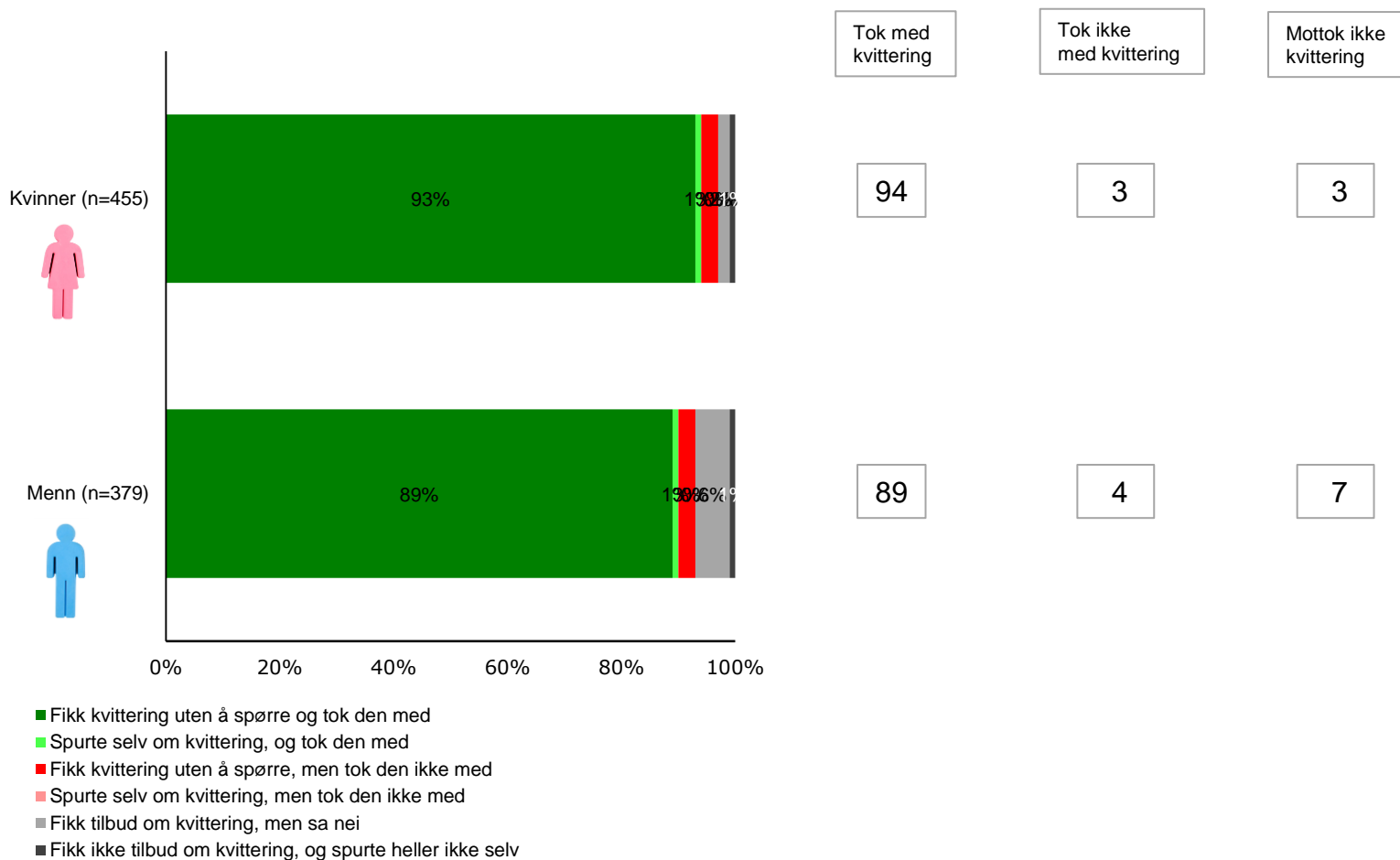
Spørsmål: Fikk du/fikk du tilbud om kvittering når du betalte?/Tok du med deg kvitteringen sist gang du kjøpte HÅNDVASK AV BIL OG/ ELLER DEKKSIFTE?



Base: De som har kjøpt håndvask av bil og/eller dekkskifte

Lite forskjell i kvitteringshåndtering mellom kvinner og menn når det gjelder kjøp av klær

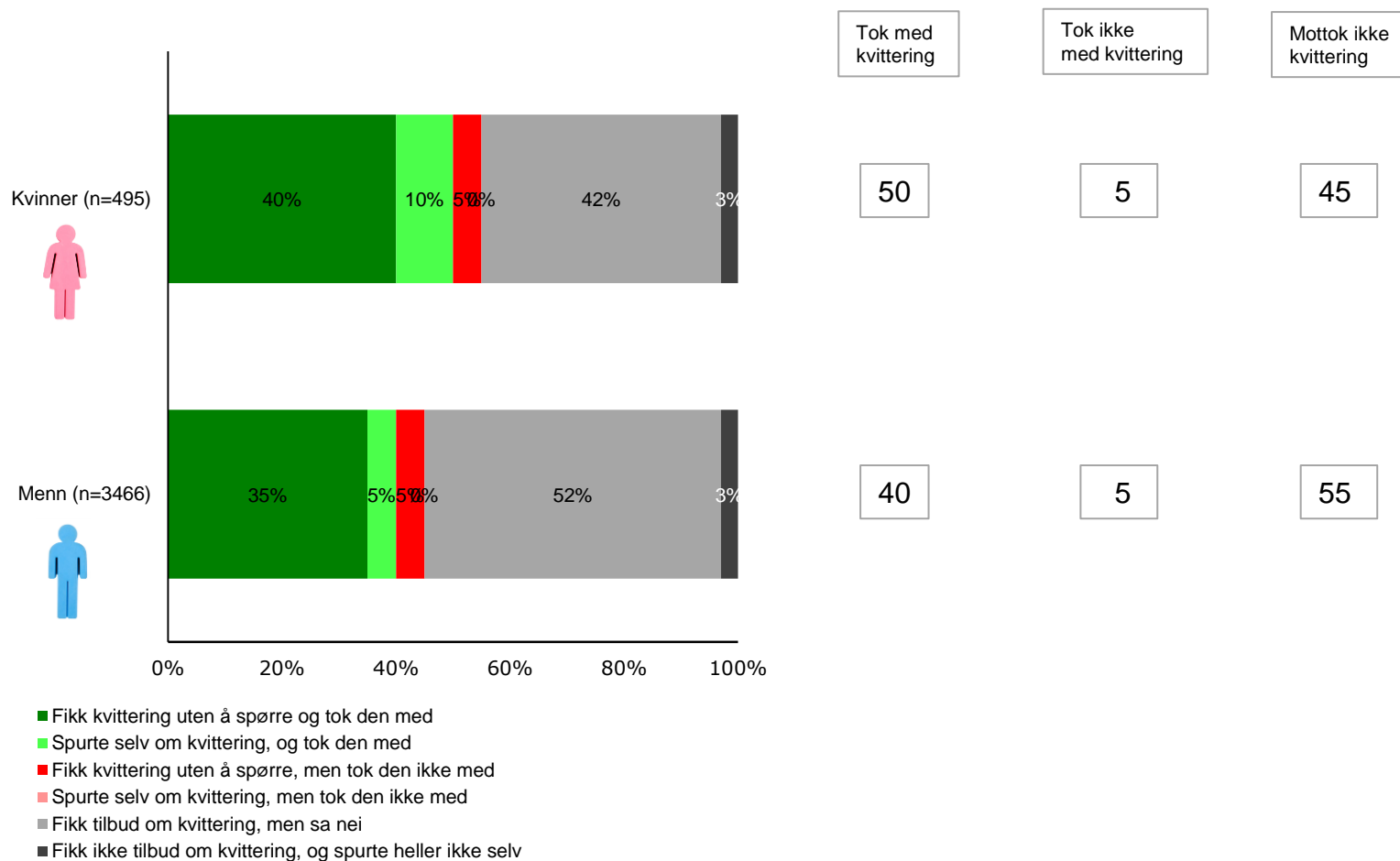
Spørsmål: Fikk du/fikk du tilbud om kvittering når du betalte?/Tok du med deg kvitteringen sist gang du kjøpte KLÆR?



Base: De som har kjøpt klær

Kvinner tar i noe større grad enn menn med seg kvittering når de kjøper dagligvarer

Spørsmål: Fikk du/fikk du tilbud om kvittering når du betalte?/Tok du med deg kvitteringen sist gang du kjøpte DAGLIGVARER?



Base: De som har kjøpt dagligvarer

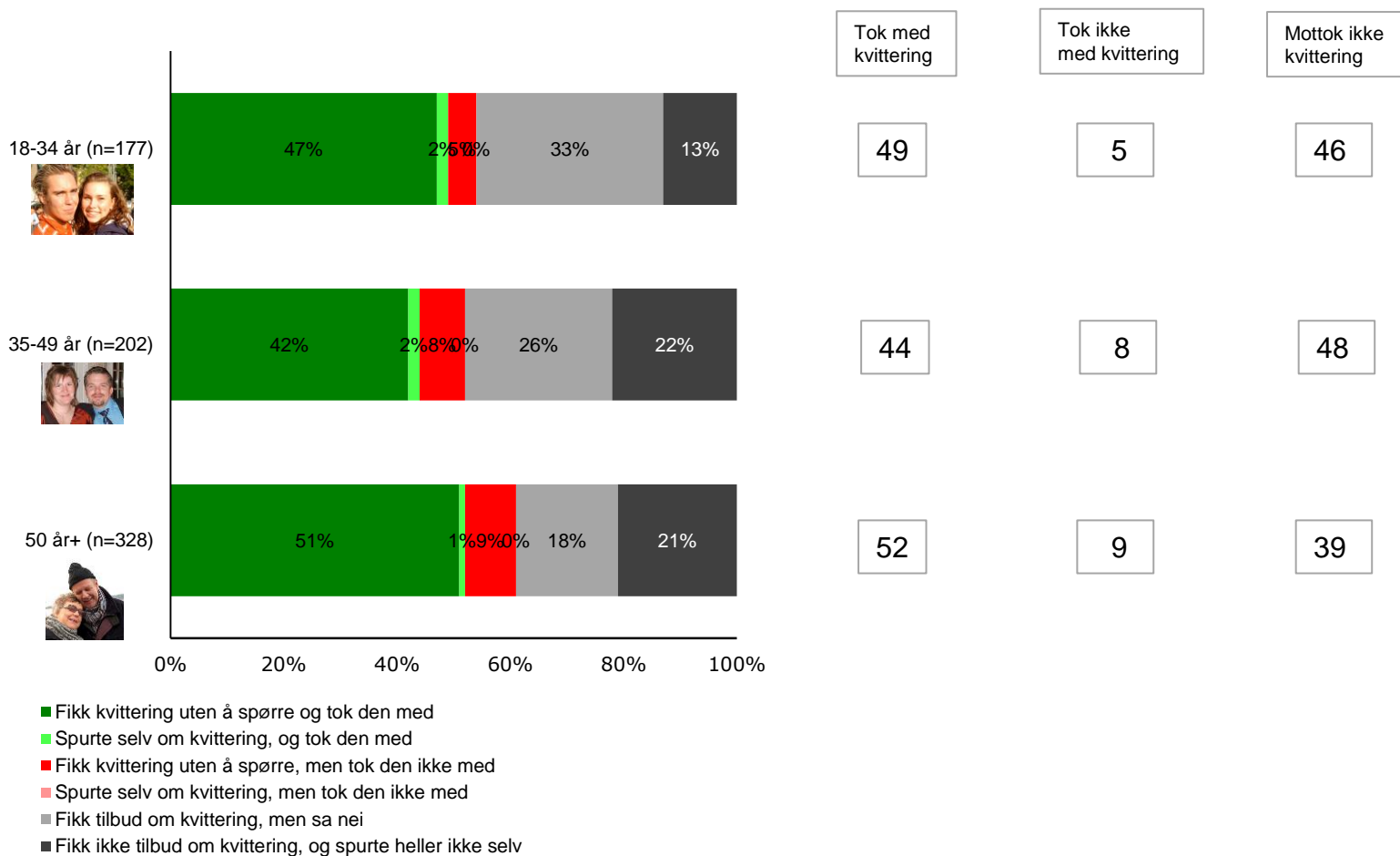


OPINION|PERDUCO

Kvitteringshåndtering – fordelt på aldersgrupper

De eldste tar i størst grad med kvitteringen når de betaler for frisørtjeneste

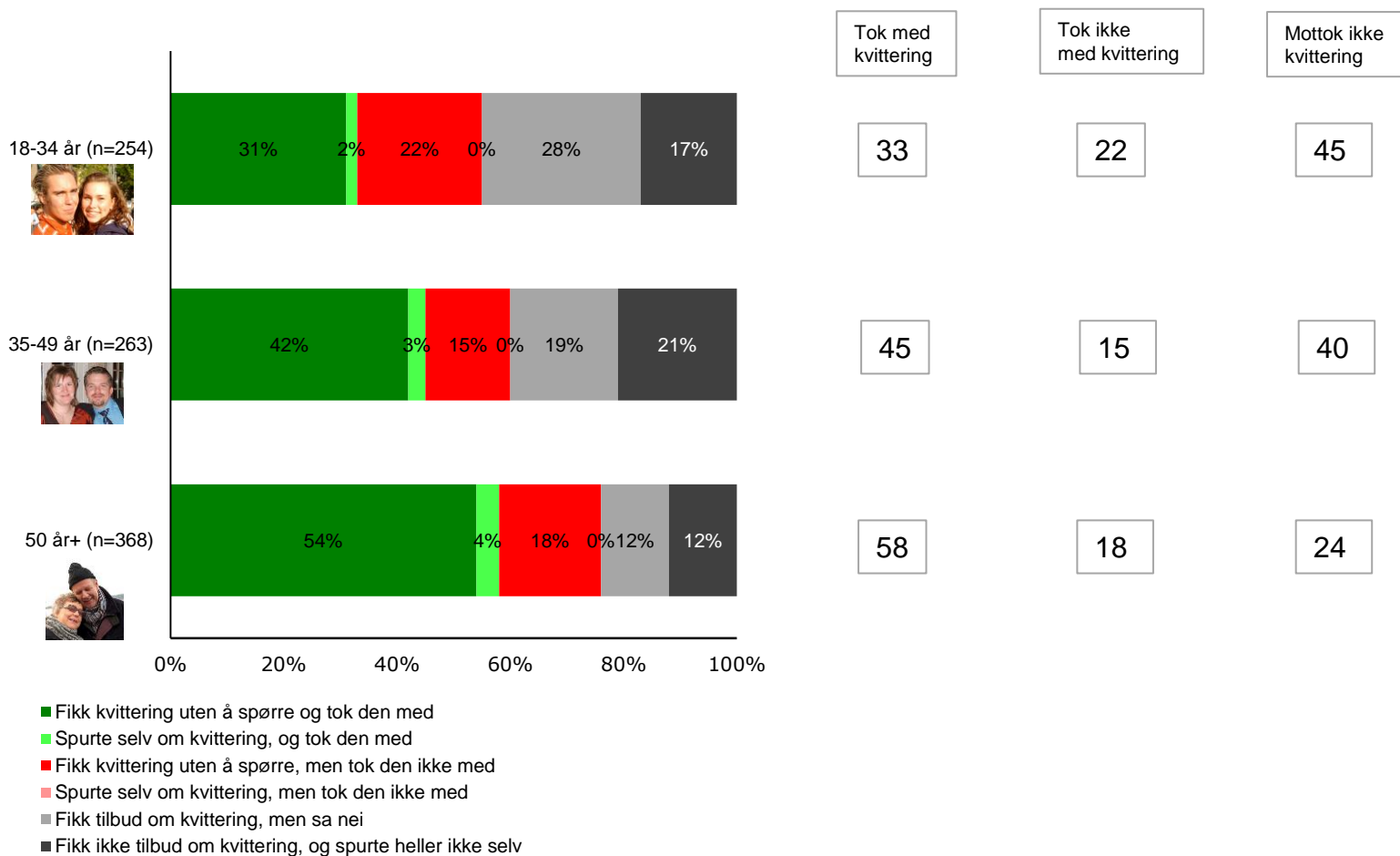
Spørsmål: Fikk du/fikk du tilbud om kvittering når du betalte?/Tok du med deg kvitteringen sist gang du kjøpte FRISØRTJENESTE?



Base: De som har kjøpt frisørtjeneste

De eldste tar i størst grad med kvitteringen når de betaler for mat/drikke på serveringssted

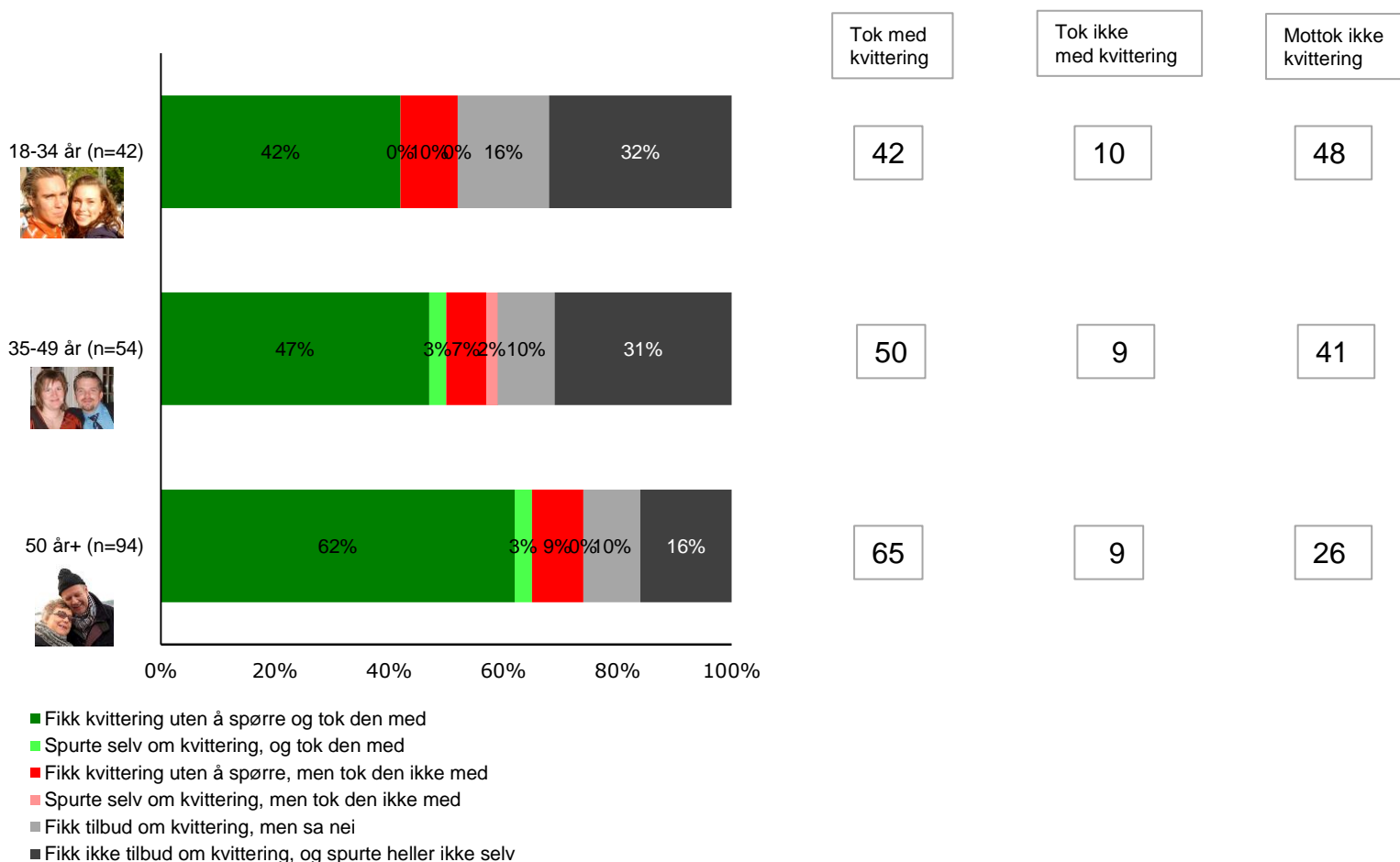
Spørsmål: Fikk du/fikk du tilbud om kvittering når du betalte?/Tok du med deg kvitteringen sist gang du kjøpte MAT/DRIKKE PÅ SERVERINGSSTED?



Base: De som har kjøpt mat/drikke på serveringssted

De eldste tar i størst grad med kvitteringen når de betaler for håndvask av bil/dekkskifte

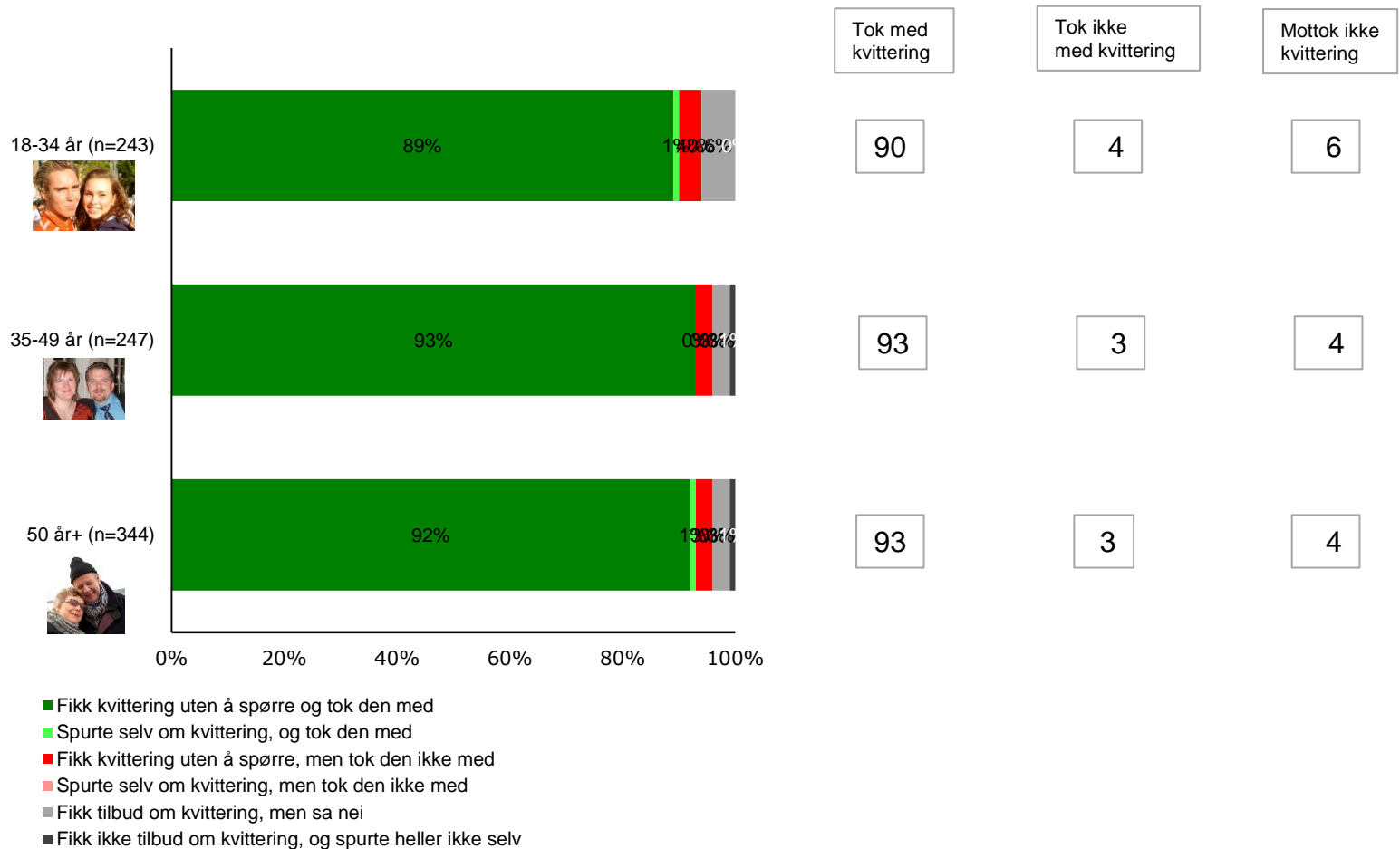
Spørsmål: Fikk du/fikk du tilbud om kvittering når du betalte?/Tok du med deg kvitteringen sist gang du kjøpte HÅNDVASK AV BIL OG/ ELLER DEKKSIFTE?



Base: De som har kjøpt håndvask av bil og/eller dekkskifte

Liten forskjell i kvitteringshåndtering mellom de ulike aldersgruppene når det gjelder kjøp av klær

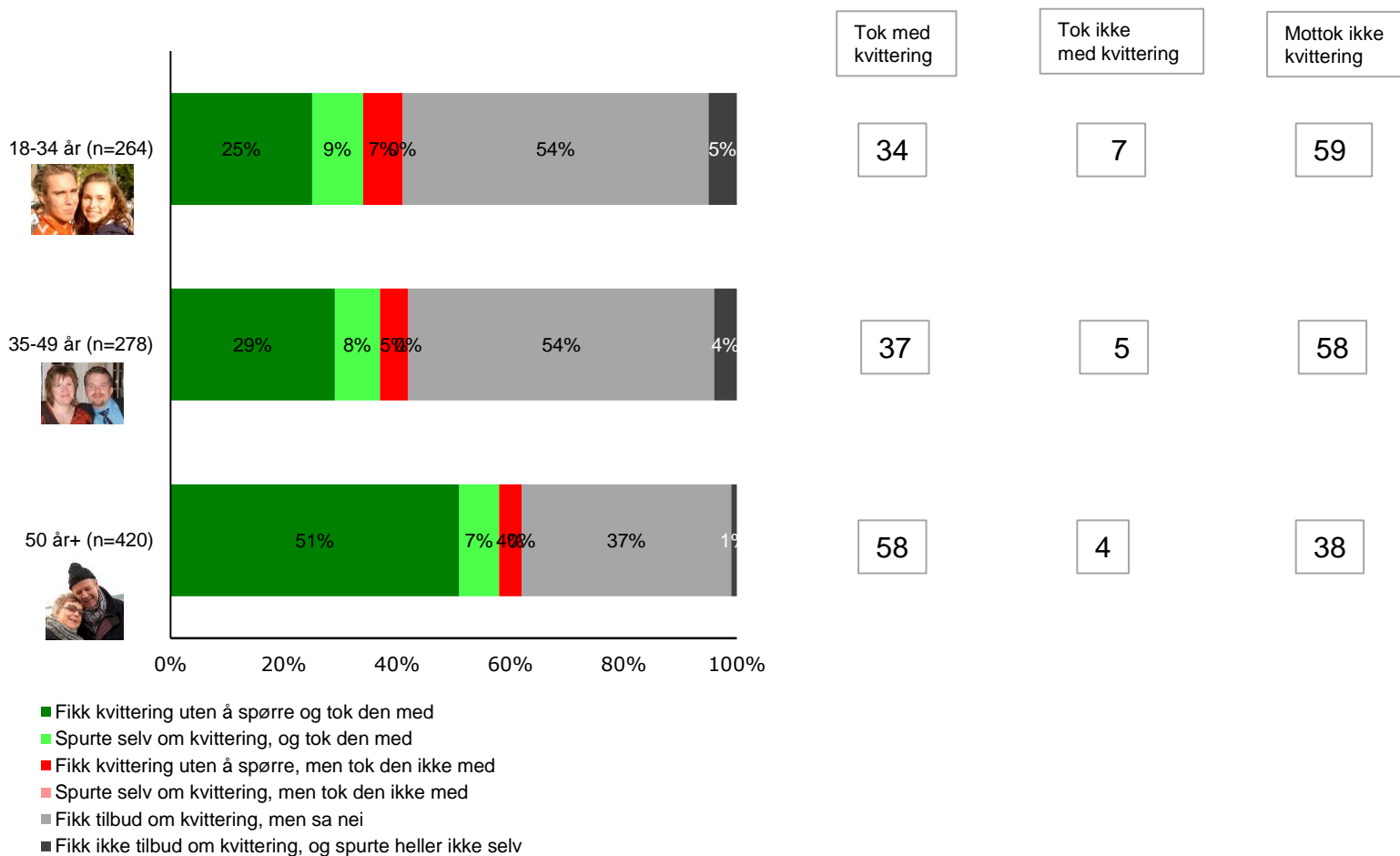
Spørsmål: Fikk du/fikk du tilbud om kvittering når du betalte?/Tok du med deg kvitteringen sist gang du kjøpte KLÆR?



Base: De som har kjøpt klær

De eldste tar i størst grad med kvitteringen når de betaler for dagligvarer

Spørsmål: Fikk du/fikk du tilbud om kvittering når du betalte?/Tok du med deg kvitteringen sist gang du kjøpte DAGLIGVARER?



Base: De som har kjøpt dagligvarer

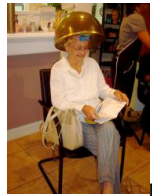


OPINION|PERDUCO

Kvitteringshåndtering – fordelt på økonomi

Liten forskjell i kvitteringshåndtering avhengig av hvor god råd man har når det gjelder kjøp av frisørtjeneste

Spørsmål: Fikk du/fikk du tilbud om kvittering når du betalte?/Tok du med deg kvitteringen sist gang du kjøpte FRISØRTJENESTE?



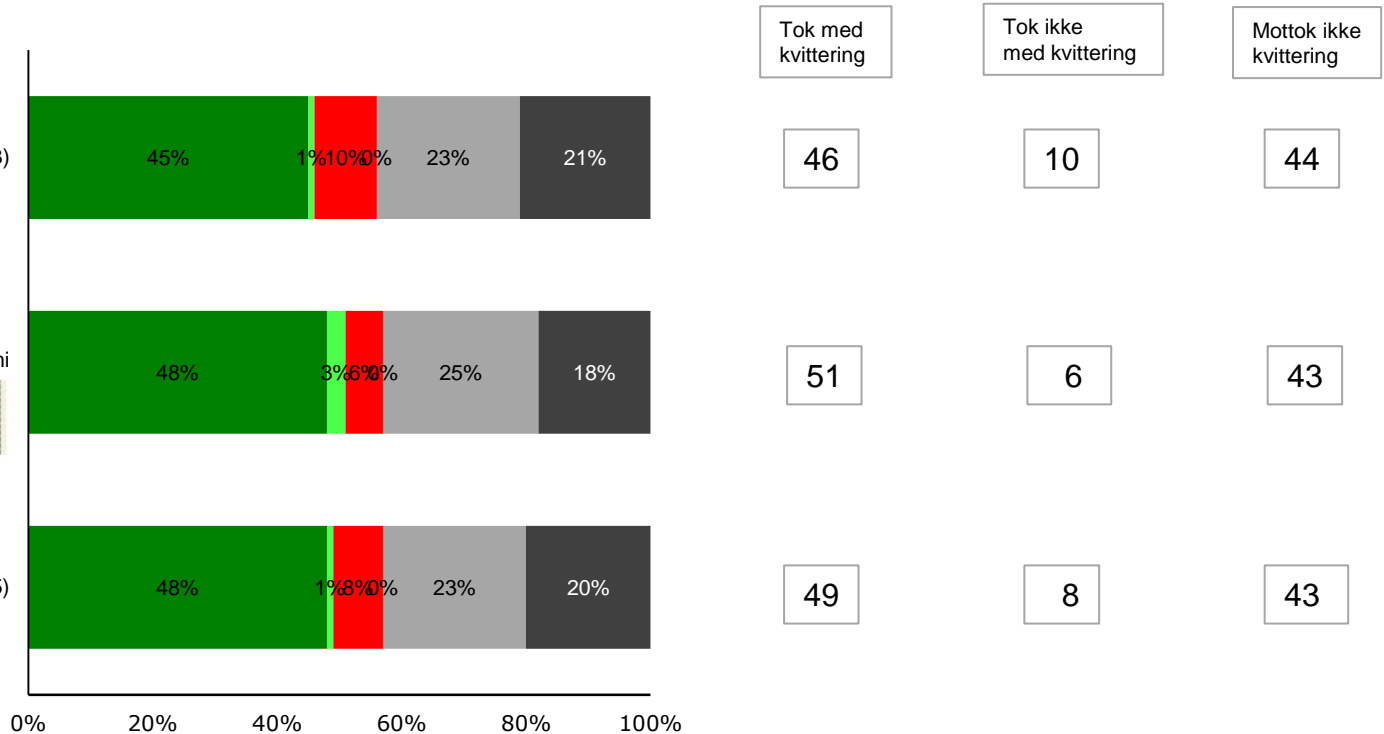
De som har stram økonomi (n=113)



De som verken har stram eller romslig økonomi (n=208)



De som har romslig økonomi (n=365)



- Fikk kvittering uten å spørre og tok den med
- Spurte selv om kvittering, og tok den med
- Fikk kvittering uten å spørre, men tok den ikke med
- Spurte selv om kvittering, men tok den ikke med
- Fikk tilbud om kvittering, men sa nei
- Fikk ikke tilbud om kvittering, og spurte heller ikke selv

Base: De som har kjøpt frisørtjeneste

De med strammest økonomi tar i minst grad med kvitteringen når de betaler for mat/drikke på serveringssted

Spørsmål: Fikk du/fikk du tilbud om kvittering når du betalte?/Tok du med deg kvitteringen sist gang du kjøpte MAT/DRIKKE PÅ SERVERINGSSTED?



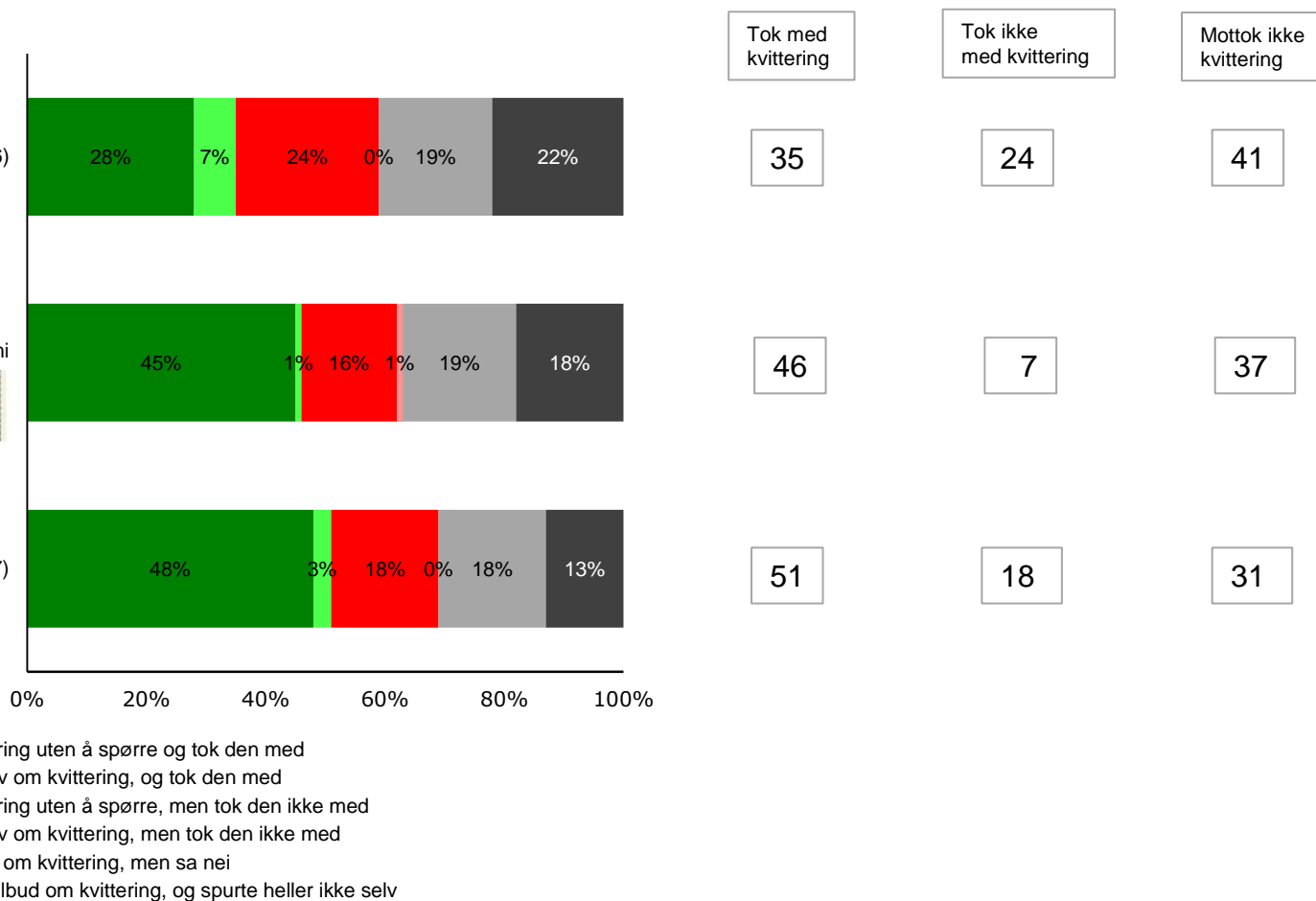
De som har stram økonomi (n=146)



De som verken har stram eller romslig økonomi (n=256)



De som har romslig økonomi (n=457)



Base: De som har kjøpt mat/drikke på serveringssted

De med strammest økonomi får i minst grad tilbud om kvittering når de betaler for vask av bil/dekkskifte

Spørsmål: Fikk du/fikk du tilbud om kvittering når du betalte?/Tok du med deg kvitteringen sist gang du kjøpte HÅNDVASK AV BIL OG/ ELLER DEKKSIFTE?



De som har stram økonomi (n=31)



De som verken har stram eller romslig økonomi (n=59)



De som har romslig økonomi (n=96)

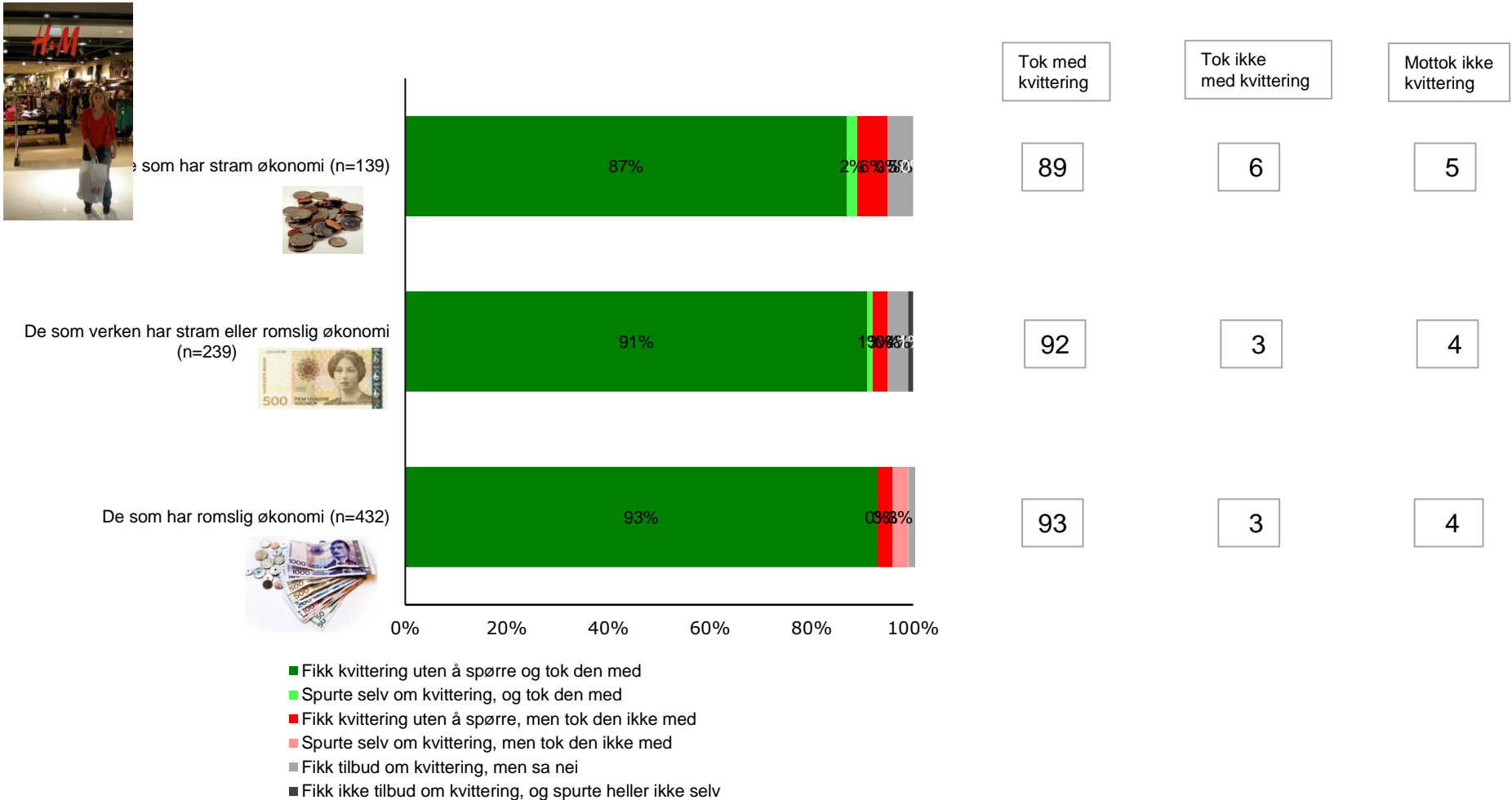


- Fikk kvittering uten å spørre og tok den med
- Spurte selv om kvittering, og tok den med
- Fikk kvittering uten å spørre, men tok den ikke med
- Spurte selv om kvittering, men tok den ikke med
- Fikk tilbud om kvittering, men sa nei
- Fikk ikke tilbud om kvittering, og spurte heller ikke selv

Base: De som har kjøpt håndvask av bil og/eller dekkskifte

Liten forskjell i kvitteringshåndtering avhengig av hvor god råd man har når det gjelder kjøp av klær

Spørsmål: Fikk du/fikk du tilbud om kvittering når du betalte?/Tok du med deg kvitteringen sist gang du kjøpte KLÆR?



Base: De som har kjøpt klær

De med strammest økonomi tar i minst grad med kvitteringen når de betaler for dagligvarer

Spørsmål: Fikk du/fikk du tilbud om kvittering når du betalte?/Tok du med deg kvitteringen sist gang du kjøpte DAGLIGVARER?



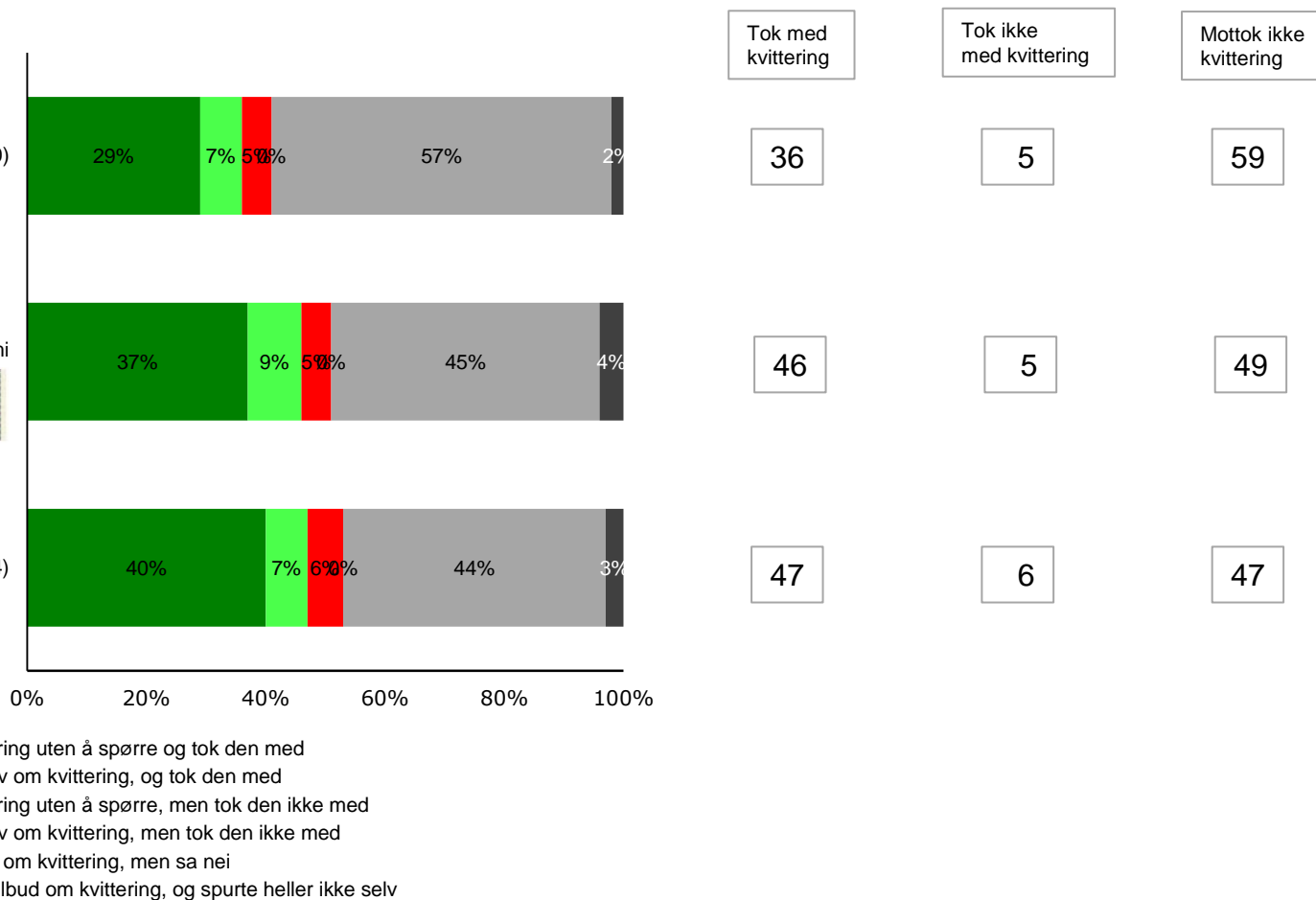
De som har stram økonomi (n=160)



De som verken har stram eller romslig økonomi (n=278)



De som har romslig økonomi (n=494)



Base: De som har kjøpt dagligvarer

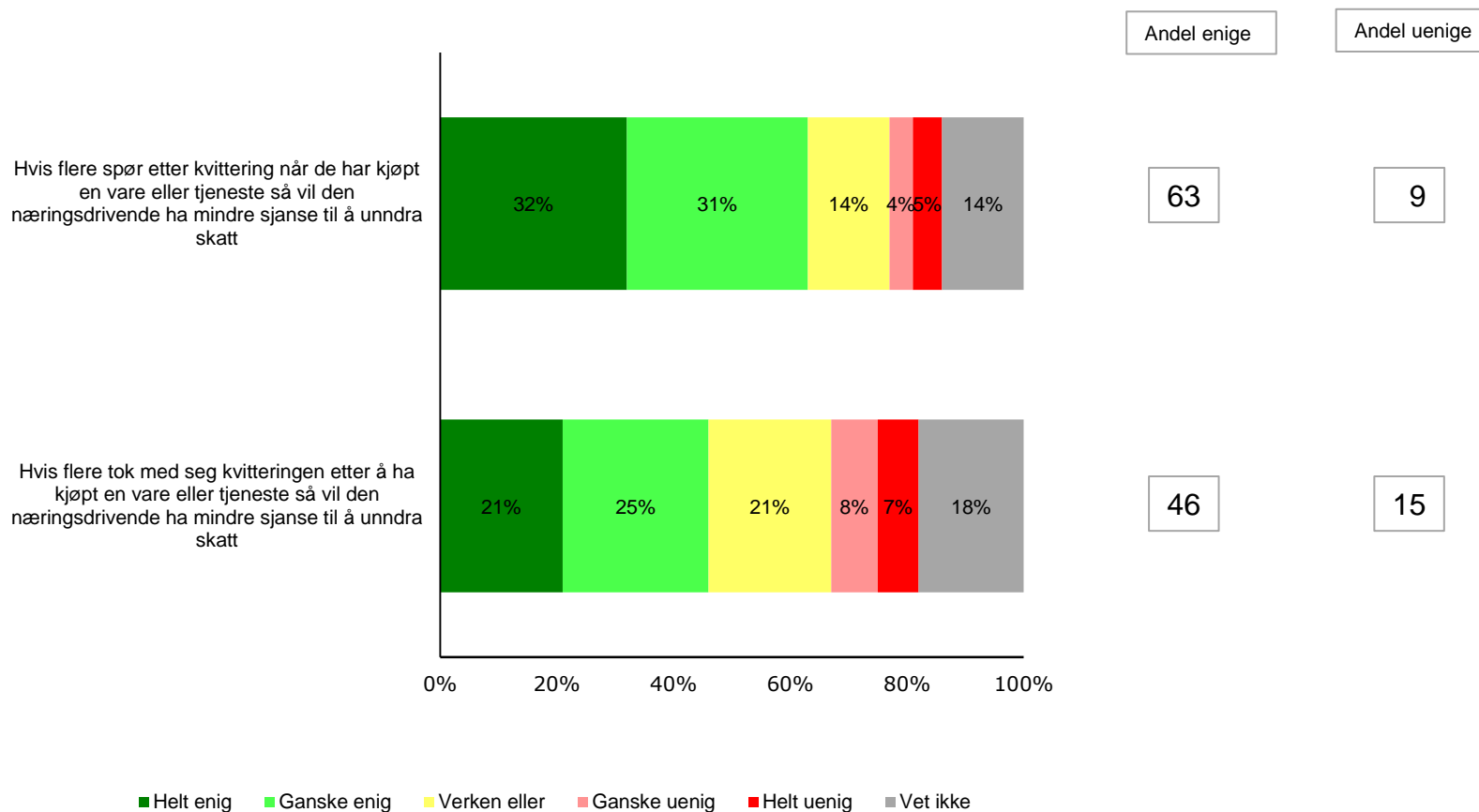


OPINION | PERDUCCO

Sammenheng mellom kvitteringshåndtering og den næringsdrivendes mulighet til å unndra skatt

6 av 10 tror at hvis flere spør etter kvittering vil dette føre til at den næringsdrivende har mindre sjanse til å unndra skatt

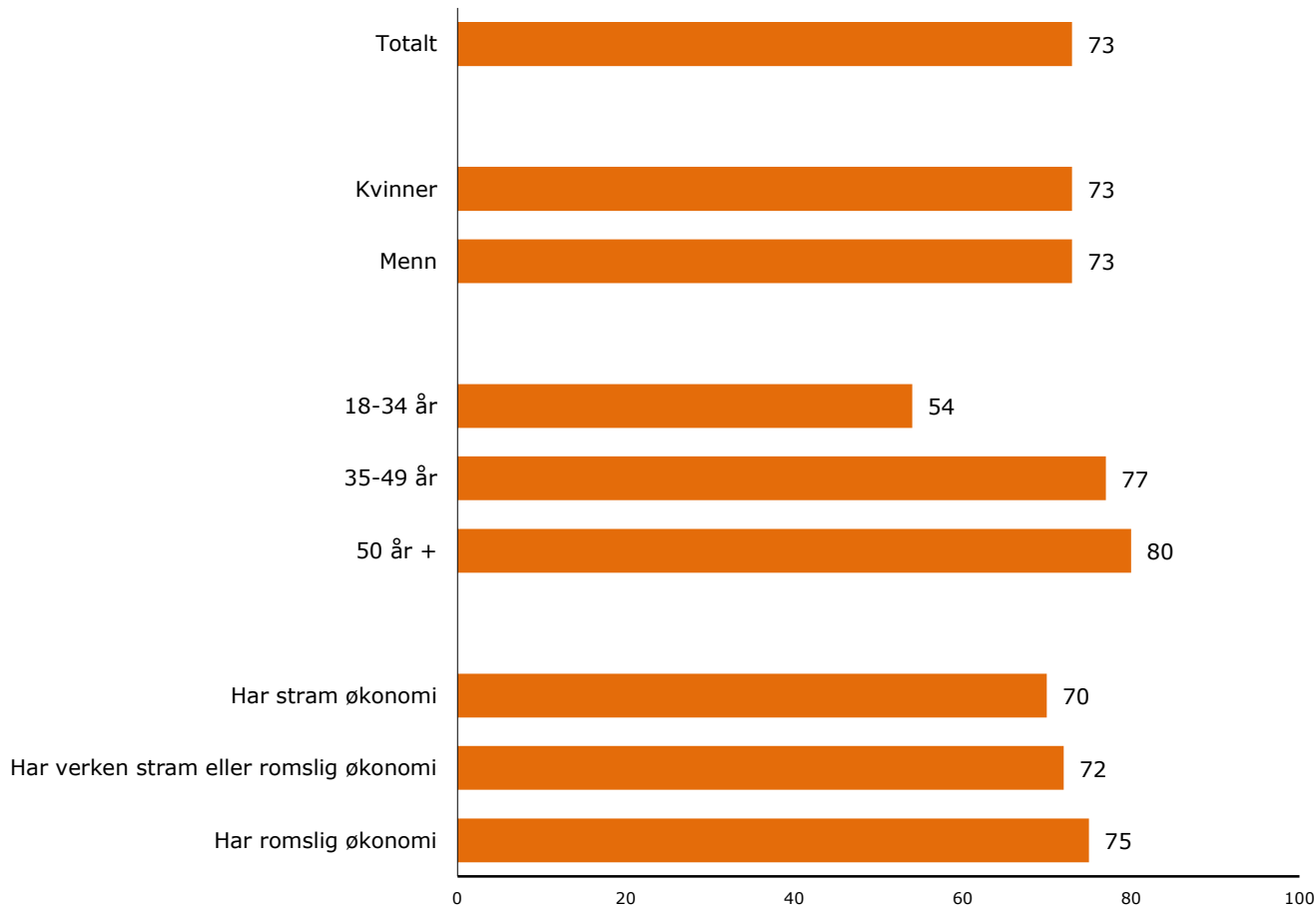
Spørsmål: Hvor enig eller uenig er du i utsagnene nedenfor?



Base: Alle (n=1002)

De yngste er i minst grad enige i at hvis flere spør efter kvittering vil dette føre til at den næringsdrivende har mindre sjanse til å unndra skatt

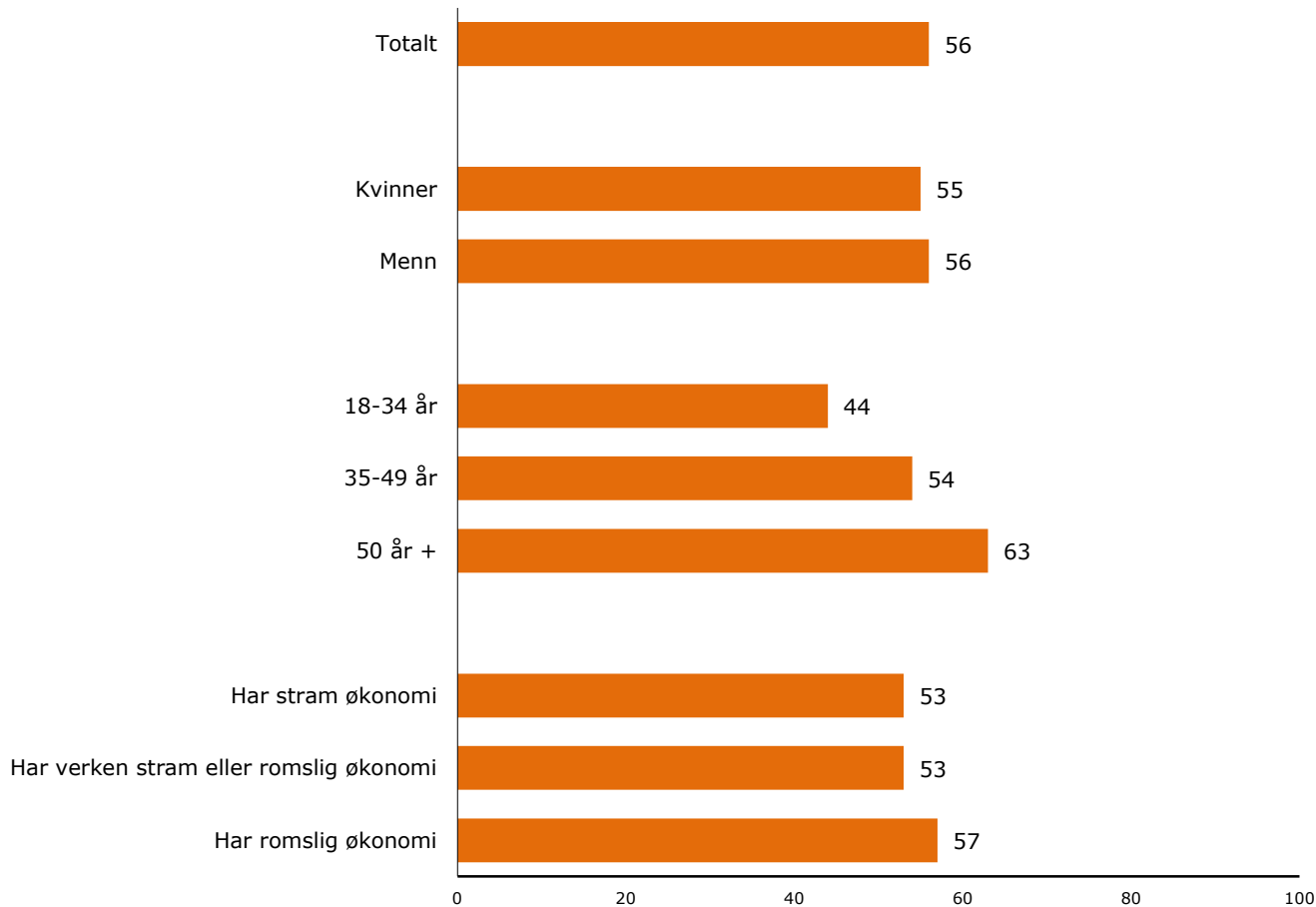
Spørsmål: *Hvor enig eller uenig er du i utsagnene nedenfor - Hvis flere spør etter kvittering når de har kjøpt en vare eller tjeneste så vil den næringsdrivende ha mindre sjanse til å unndra skatt? – DE SOM HAR EN MENING*



Base: De som har en mening

De yngste er i minst grad enige i at hvis flere tok med seg kvittering vil dette føre til at den næringsdrivende har mindre sjanse til å unndra skatt

Spørsmål: Hvor enig eller uenig er du i utsagnene nedenfor - Hvis flere tok med seg kvitteringen etter å ha kjøpt en vare eller tjeneste så vil den næringsdrivende ha mindre sjanse til å unndra skatt? – DE SOM HAR EN MENING



Base: De som har en mening



www.opinionperduco.no